

# Código de Buenas Prácticas



Agosto 2014

## **PARTE GENERAL**

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el "Código") ha sido elaborado con el fin de establecer los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de Emprendimientos de Valor SA en las relaciones que establezcan con sus clientes.

Las relaciones que nacen con la celebración de contratos de tarjetas de crédito y del otorgamiento de créditos al consumo, conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

La aplicación de las disposiciones de este Código, se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Emprendimientos de Valor SA y de sus empleados de utilizarlo como un instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información a suministrar a sus clientes y, a acrecentar la calidad de los servicios financieros que la Institución brinda.

Los valores éticos y la integridad en todos sus ámbitos constituyen las piedras maestras del Grupo BBVA al que pertenece Emprendimientos de Valor S.A.

A través del estricto cumplimiento del presente Código la Institución conseguirá ser mejor cada día y que la sociedad, y especialmente sus clientes y accionistas puedan percibir esa mejora.

Adicionalmente, Emprendimientos de Valor SA se compromete a mantener una política de comunicación clara frente a sus accionistas y clientes.

Este Código establece un estándar de buenas prácticas de tipo general que deberán seguir la Institución y sus empleados e implica el compromiso de éstos de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él.

Ello no obstará a la permanente mejora de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que este Código intenta promover. En consecuencia, la Institución se obliga a la permanente revisión y a la actualización periódica del presente Código.

Emprendimientos de Valor SA y sus empleados se obligan a respetar el presente Código, así como las disposiciones constitucionales y legales vigentes, la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero del Banco Central del Uruguay y el Código de Conducta de la Institución.

Asimismo, el Código intenta brindar al cliente una referencia orientadora, dándole a conocer cómo se espera que la Institución actúe en relación a los productos y servicios contratados, tanto en relación al cumplimiento de sus prestaciones, como a los reclamos que se pudieran presentar. Las disposiciones del presente Código no integran los contratos y operaciones que la Institución celebre con sus clientes ni les concede derechos que estos puedan invocar.

En este contexto general, Emprendimientos de Valor SA aprueba el siguiente Código:

## **CAPITULO I – ALCANCE Y APLICACIÓN**

1) Es obligación de todos los integrantes de Emprendimientos de Valor SA, incluyendo su personal superior, respetar y cumplir las disposiciones de este Código, donde se

recogen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la Institución.

2) Sin perjuicio de que el espíritu del Código será aplicado a la operatoria en general, comprende específicamente los siguientes productos: Tarjeta de Crédito y Créditos al consumo.

3) La Institución entregará un ejemplar del presente Código a cada uno de sus empleados, el que deberá ser leído por éstos, pudiendo consultar, en caso de existir dudas respecto a su alcance o contenido, a los empleados que al efecto designe la Institución.

4) Se recabará constancia de recibo y compromiso de cumplimiento. Los nuevos empleados suscribirán dicha constancia al momento de su designación, nombramiento o contratación.

5) El Directorio de la Institución ha aprobado este Código en sesión de fecha 27 de Agosto de 2012 y ha aprobado sus modificaciones en Agosto 2014.

6) Las infracciones a los preceptos contenidos en este Código, podrán dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias.

## **CAPITULO II - PRINCIPIOS Y VALORES**

### **I – A TRAVÉS DE LA ADOPCIÓN DE ESTE CÓDIGO, EMPRENDIMIENTOS DE VALOR SA Y SUS EMPLEADOS ASUMEN:**

a) Ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

b) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.

c) Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.

d) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.

e) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.

f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

g) Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus clientes proporcionando copias a quien lo requiera. Colocar el mismo en el sitio web de la Institución, permitiendo el libre acceso y consulta del mismo

h) Utilizar en los contratos que celebre con sus clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.

i) Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, transparencia, lealtad, probidad y veracidad.

## **II - TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN**

1) En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, Emprendimientos de Valor SA deberá informar 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.

2) Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, Emprendimientos de Valor SA se compromete a:

2.1 Proporcionar a los clientes de manera transparente, información clara y suficiente, sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.

2.2 Comunicar al cliente cuáles son los requisitos básicos que la Institución establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la Institución.

2.3 Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, teléfono, puntos de venta, etc.).

2.4 Informar al cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.

2.5 Mantener en el área de atención al público de su Casa Central folletería sobre los productos que se ofrecen y las condiciones de contratación de los mismos.

## **III - ATENCIÓN AL CLIENTE**

1) Emprendimientos de Valor SA ofrecerá un servicio de atención a sus clientes para responder las consultas que éstos deseen efectuar.

2) El acceso a dicho servicio se brindará en forma personal en Casa Central y en los diferentes puntos de venta, por escrito, por teléfono al 24870083 o en [www.valor.com.uy](http://www.valor.com.uy).

## **IV - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

1) Emprendimientos de Valor SA ha dispuesto los medios necesarios para la pronta y justa solución de las controversias que puedan surgir con sus clientes. La Institución informará los canales disponibles para la atención y recepción de reclamos.

2) La Institución atenderá los reclamos de sus clientes diligentemente, según las circunstancias de cada caso. Si la consulta o reclamo no pudiera ser respondida en forma inmediata, el cliente tendrá la posibilidad de presentar un reclamo formal, por escrito. En los locales de la Institución en los que se atiende al público se pondrán a disposición de los clientes formularios para la presentación de reclamos e impresos que describan el procedimiento.

3) Luego de presentado el reclamo, la Institución entregará al cliente una confirmación de recepción, en la que constará fecha y hora del reclamo, así como un número identificador, y el plazo de respuesta.

4) El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiendo la Institución informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, Emprendimientos de Valor S.A. podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

5) La Institución informará al cliente, por escrito o por teléfono, el resultado de su reclamo. La respuesta será fundada, sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado. En caso de que Emprendimientos de Valor S.A. entienda que el reclamo es injustificado, informará al cliente los motivos por los cuales no atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

#### **V - TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES**

1) En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el cliente, la Institución tratará la información personal con la mayor prudencia y confidencialidad.

2) La Institución dará cabal cumplimiento a la legislación vigente, especialmente la ley 18.331 del 11 de agosto de 2008 (Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data) y el Decreto 664/008 y permitirá a sus clientes el efectivo ejercicio de los derechos que consagra la normativa referida.

### **CAPÍTULO III -CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS**

#### **I - INFORMACIÓN PREVIA SOBRE INTERESES Y CARGOS.**

1) La Institución, previamente a la contratación de cualquier producto o servicio, brindará al cliente la información relativa a los intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto o servicio respectivo, indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de los mismos.

2) Asimismo, señalará, en caso de existir, aquellos importes que el cliente deberá abonar a terceros distintos de la Institución, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo.

3) En caso que el valor de cualquiera de los importes informados pueda variar, la Institución señalará claramente tal eventualidad y la forma de comunicar dichas variaciones.

4) Dicha información actualizada también constará en el sitio en Internet de Emprendimientos de Valor S.A.

## **II - CONDICIONES DE LOS CONTRATOS**

- 1) La Institución asegurará que los contratos objeto de los productos y servicios que ofrece cumplan con la normativa vigente.
- 2) Los contratos estarán redactados en idioma español, con caracteres fácilmente legibles y en ningún caso inferiores a 10 puntos de tamaño, lenguaje claro, títulos y subtítulos, letras en negrita y subrayados, y una diagramación adecuada en cuanto a estilos, espaciado, y toda otra característica que facilite la comprensión de los mismos.
- 3) Todos los términos y condiciones del contrato serán acordados por cualquier medio legal vigente y establecerán los derechos y responsabilidades del cliente en forma clara y precisa.

La Institución entregará al cliente, la vía correspondiente del contrato por los productos y servicios contratados o una copia del mismo.

## **III - INTERESES, COMISIONES Y CARGOS**

- 1) Emprendimientos de Valor SA no aplicará intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el cliente y siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados.
- 2) Tampoco promocionará los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa o parcial para los clientes.
- 3) Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el estado de cuenta o liquidación que se practique.

## **IV - INFORMACIÓN AL CLIENTE**

- 1) La Institución se compromete a brindar al cliente una completa y oportuna información sobre los movimientos y el saldo de su tarjeta de crédito o préstamo al consumo.
- 2) En el caso de envíos de comunicaciones que contengan vencimiento, la Institución se compromete a enviarlos al domicilio solicitado por el cliente, según lo especificado en la normativa vigente.
- 3) Emprendimientos de Valor SA se compromete a ofrecer a sus clientes un servicio de atención remota, en forma telefónica al 24870083 y por Internet [www.valor.com.uy](http://www.valor.com.uy), donde podrán consultar los datos, las condiciones y los vencimientos de sus productos, según lo previsto en la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero.

## **V - USO SEGURO DE LOS INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS**

- 1) Al emitir un instrumento electrónico la Institución se compromete a informar por escrito al usuario y previo a la celebración del contrato, de sus obligaciones y responsabilidades en el uso del sistema.
- 2) La Institución revelará el número de identificación personal u otra clave únicamente al usuario y, entregará solamente aquellos instrumentos electrónicos solicitados expresamente por el cliente, salvo cuando se trate de la renovación de un instrumento

electrónico que ya poseía. Asimismo, proporcionará al cliente elementos que le permitan comprobar las operaciones realizadas.

3) La Institución informará al cliente sobre los principales riesgos a que está expuesto al utilizar el instrumento electrónico para realizar transacciones financieras, y le proporcionará recomendaciones sobre cómo protegerse adecuadamente para mitigar dichos riesgos. También informará el procedimiento que deberá seguir el cliente para efectuar la notificación de robo o extravío del instrumento electrónico o circunstancias similares y, los medios para efectuar la notificación.

4) La Institución establecerá medidas que permitan garantizar razonablemente la seguridad del sistema en que opera el instrumento y a velar por el correcto funcionamiento del sistema, y la prestación del servicio, en circunstancias normales.

## **VI - SERVICIO DE DÉBITO AUTOMÁTICO**

1) Emprendimientos de Valor SA informará a sus clientes cómo funciona el servicio de débitos automáticos y como pueden cancelarlo.

2) La Institución cancelará los débitos de la cuenta si el cliente lo solicita con la anticipación pactada en el correspondiente contrato.

## **VII - SEGUROS**

La Institución informará a los clientes los cargos, gastos y demás características que deberán soportar por los seguros que se contraten.

## **VIII - PROTECCIÓN DEL PRODUCTO**

1) Al momento de la contratación, la Institución informará a sus clientes los recaudos a tomar para una mejor protección de los productos.

2) Tras la comunicación del cliente informando el extravío, hurto o robo de su tarjeta de crédito, la Institución tomará de inmediato las medidas pertinentes para evitar consecuencias perjudiciales. A su vez, le informará sobre los trámites y presentaciones que deberá efectuar con motivo del extravío, hurto o robo.

## **IX - CANCELACIÓN DEL SERVICIO**

En los casos en que la Institución decida cancelar el servicio y resolver el contrato conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, no lo hará sin comunicarlo previamente al cliente, respetando la normativa aplicable al caso, excepto cuando la cancelación se encuentre motivada en casos de morosidad.

## **X - INCUMPLIMIENTO DEL PAGO**

Emprendimientos de Valor SA se compromete a analizar los casos de incumplimiento de pago con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada.

# **CAPÍTULO IV -CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA PRODUCTOS**

## **I - PRESTAMOS AL CONSUMO**

- 1) Los empleados de Emprendimientos de Valor SA informarán con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito por parte de un cliente.
- 2) La Institución responderá todas las solicitudes, informando al cliente la decisión tomada en un plazo razonable.
- 3) En caso que la solicitud sea denegada, el cliente podrá reclamar la documentación presentada.
- 4) La Institución informará al cliente sobre los distintos sistemas de amortización del capital disponibles, explicando en lenguaje sencillo las diferencias entre ellos para facilitar su elección por parte del mismo.
- 5) Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el cliente deudor del crédito, la Institución le entregará el documento de adeudo cancelado con la constancia correspondiente o el recibo de cancelación del mismo.

## **II - TARJETAS DE CRÉDITO**

- 1) La Institución emitirá las tarjetas de crédito de la marca comercial que corresponda, de validez regional, internacional o de uso local.
- 2) Antes de suscribir un contrato de tarjeta de crédito, se entregará al cliente una cartilla con la información relevante que derivará de la relación contractual.
- 3) Las tarjetas se entregarán a los Usuarios para que mediante su presentación (salvo cuando sean utilizadas a través de Internet, en forma telefónica u otros medios que no requieran su presentación y que sean aceptados por el Institución y/o el sistema) puedan adquirir bienes y/o utilizar servicios exclusivamente en los comercios adheridos, así como solicitar adelantos de efectivo y préstamos.
- 4) La Institución se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de las tarjetas plásticas al cliente. Asimismo comunicará al cliente, adecuadamente, los distintos límites de compra al contado, compra en cuotas, financiación, tasas de intereses vigentes y demás detalles de la operativa, según la normativa vigente.
- 5) La Institución no podrá modificar unilateralmente el contrato de tarjeta de crédito sin requerir el consentimiento del cliente, salvo lo que respecta a la suspensión, limitación o reducción de los adelantos de dinero en efectivo y, demás hipótesis autorizadas por la normativa vigente y pactadas en el contrato.
- 6) La Institución respetará las disposiciones del contrato suscripto con el cliente así como la normativa vigente que regula el funcionamiento del sistema de tarjeta de crédito, permitiendo al cliente el más amplio ejercicio de sus derechos.
- 7) Los estados de cuenta serán enviados con una periodicidad mensual, salvo indicación expresa en contrario del cliente.

## **CAPÍTULO V - VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN**

El Código de Prácticas Bancarias fue aprobado por el Directorio de Emprendimientos de Valor S.A., realizado el día 27 de agosto de 2012, y modificado en Agosto 2014. La Institución se compromete a revisar y actualizar el mismo con una frecuencia no mayor a tres años.