

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1. El Código de Buenas Prácticas tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre FUCAC y el usuario de sus servicios de FUCAC, en la prestación de servicios financieros propios. A los efectos de este Código, el término “**usuario**” se aplica a la persona física, cualquiera fuera su actividad, que utilice los servicios de FUCAC, sea que actúe por sí o en representación de otra persona física, sea socio o no de la institución.
2. El Código de Conducta de FUCAC contempla los principios y valores que debe regir en el vínculo y el relacionamiento entre usuarios, funcionarios y directivos: la veracidad e integridad, transparencia en las operaciones, confidencialidad y protección de los datos, entre otros.
3. Todas las personas que forman parte de la atención a los usuarios, sean funcionarios o directivos, deberán actuar con el máximo grado de competencia, responsabilidad y diligencia, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales. La relación con el usuario se desarrollará en un ambiente de cordialidad y armonía.
4. En los contratos se utilizará una redacción clara y accesible, que facilite la ejecución e interpretación de sus cláusulas y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes. Los compromisos asumidos en los contratos se cumplirán con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad. Toda documentación escrita y toda comunicación por otras vías, se diseñará y realizará de manera clara, de manera que se permita comprender los conceptos que lo componen.
5. Se mantendrá debidamente informados a los usuarios sobre tasas y cargos de los servicios. Ante toda consulta por cualquiera de los medios disponibles de contacto, se deberá explicar con claridad la estructura de costos que estén definidos en contratos y otros documentos.
6. **Sistema de Reclamos**
 - a. En el caso que un usuario desee presentar un reclamo, lo podrá realizar en forma personal en una de las agencias de la cooperativa. Se registrarán los reclamos de los usuarios a fin de facilitar su seguimiento, documentando de

manera escrita o electrónica la confirmación de la recepción al socio con número identificador de dicho reclamo.

- b. La institución responderá los reclamos presentados en un plazo máximo de 15 días, excepto que una norma legal o una autoridad competente estableciera un plazo diferente. Las respuestas se realizarán de forma personal, telefónica o mediante correo electrónico. La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de 2 días hábiles.
- c. Todas las respuestas deben estar fundadas en criterios profesionales. En caso de considerarse injustificado el reclamo, se deberá responder por escrito, aclarando que el usuario puede acudir a presentar el mismo al Banco Central del Uruguay.
- d. El responsable del sistema de reclamos es el Gerente Comercial de FUCAC, que forma parte del personal superior de la institución. Este responsable realizará un monitoreo del sistema de reclamos y su efectivo desempeño, de la capacitación de los funcionarios en el tema y de los registros correspondientes.
- e. El sistema de reclamos será difundido mediante carteles en las agencias de la cooperativa, en los estados de cuenta periódicos y en el sitio de internet de la institución.
- f. Además de este sistema de reclamos, FUCAC dispondrá de un sistema de atención a quejas y sugerencias de los usuarios, que faciliten la identificación de dificultades o áreas de mejora en los servicios. Este sistema de atención permitirá el registro de quejas y sugerencias de los usuarios en gestiones personales, telefónicas y por medios electrónicos.

7. Información previa al contrato. En créditos personales y tarjeta de crédito, FUCAC informará detalladamente al usuario sobre las condiciones de las contrataciones a realizar proveyéndole además de cartillas de servicios.

8. Incumplimiento de pago por parte del usuario. FUCAC se compromete a analizar los casos de incumplimiento con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada. Con espíritu cooperativo se promoverá un uso correcto de los créditos por parte de los usuarios, e instancias de aviso que le permitan reestructurar las obligaciones previamente a los incumplimientos.

9. Créditos personales

- a. FUCAC informará con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito.
- b. FUCAC responderá todas las solicitudes, informando al usuario la decisión tomada respecto de ella en un plazo razonable. En caso que la solicitud sea denegada, el Usuario podrá reclamar la documentación presentada.

- c. **Formas de pago** FUCAC informará al usuario sobre las distintas opciones de pago del capital disponibles, explicando en lenguaje sencillo las diferencias entre ellos para facilitar su elección por parte del usuario.
- d. **Cancelación del crédito** En los casos en que excepcionalmente, FUCAC permita la pre- cancelación parcial y total de los créditos informará claramente, los costos y los requisitos mínimos que se aplicarán en el momento que se produzca.
- e. Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el usuario deudor del crédito, FUCAC emitirá el correspondiente certificado de liquidación final y realizará los trámites que le correspondan a la entidad para efectuar la liberación de las garantías otorgadas.

10. Tarjeta de Crédito

- a. FUCAC se compromete a poner en ejecución el contrato sólo después de contar con la firma del usuario en el instrumento donde fue plasmado y que las tarjetas hayan sido recibidas por él y de conformidad. **FUCAC** se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de las tarjetas plásticas al usuario.
- b. Previo al momento de la contratación, FUCAC informará al usuario las condiciones y costos de la operatoria, los beneficios y las bonificaciones, sean éstos por única vez, de carácter temporario o permanente.
- c. **Servicio de compra y financiación** Cualquier cambio sustancial que pudiera ocurrir en la prestación ofrecida, conocida y recibida por el Usuario, deberá ser comunicado por la Entidad Adherente con anticipación y, si correspondiera y fuera posible, le brindará alternativas.
- d. FUCAC se compromete a resolver las reclamaciones al resumen o estado de cuenta que presente el usuario, en el menor plazo posible y dentro de los plazos que estipula la normativa, procurando acelerar la resolución de aquellos datos o procesos que dependen de terceros.
- e. Cualquier modificación prevista en la normativa a los contratos, será notificada por FUCAC con al menos 15 días de antelación.
- f. FUCAC se compromete a mantener la operatoria normal con el usuario mientras éste cumpla al menos el pago mínimo pactado.

11. Difusión y capacitación El Consejo Directivo y la Gerencia General darán difusión suficiente de este Código a los efectos de su conocimiento debido por parte de directivos y funcionarios, con la capacitación correspondiente. Asimismo se publicará en la página web de FUCAC para un acceso permanente de sus usuarios, lo que se difundirá en los locales de la institución.