

Código de buenas prácticas en los servicios financieros

verde⁺

VERDE es la mayor cooperativa de ahorro y crédito del país. Una organización constituida por y para más de 290.000 socios. Su objetivo es generar soluciones financieras a familias uruguayas, que promuevan su bienestar, con un compromiso genuino por el triple impacto. Desde el 2022, la cooperativa adhirió al programa “Buenas Prácticas en Protección al Consumidor de Servicios Financieros” una guía del Banco Central del Uruguay, con un total de 109 estándares para promover el trato justo y transparente hacia los usuarios del sistema financiero.

1. El presente Código de Buenas Prácticas tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre VERDE y el usuario de sus servicios.

A los efectos de este Código, el término “usuario” se aplica a la persona física, cualquiera fuera su actividad, que utilice (alguno o más de uno) de los servicios de VERDE, sea que actúe por sí o en representación de otra persona física.

Su objetivo es garantizar la transparencia, el respeto por las personas y la solidez de las operaciones financieras, en beneficio de los usuarios, colaboradores y la comunidad.

2. En el Código de Conducta de VERDE se contemplan y establecen los principios y valores que deben regir en el vínculo y relacionamiento entre usuarios, funcionarios y directivos. Como cooperativa, VERDE se basa en valores de autoayuda, autorresponsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad.

3. Todas las personas que forman parte directa o indirectamente de procesos relativos a la atención de 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 respeto, cordialidad y armonía.

4. En los contratos se utilizará una redacción clara y accesible, que facilite la interpretación y ejecución de sus cláusulas y armonice en forma justa los intereses de ambas partes. Los compromisos asumidos en los contratos se cumplirán de forma íntegra 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 los precios relacionados a los productos, tasas de interés y todos los cargos que pudieran aplicarse a 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 los 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. Para facilitar el seguimiento, los reclamos se registrarán, documentando de manera escrita o electrónica la confirmación de la recepción al usuario con el 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 brindarán en 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 que VERDE considere injustificado el reclamo, se deberá responder al mismo 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 de Riesgo de VERDE, que forma parte del personal superior de la institución. Como responsable, realizará un monitoreo del sistema de reclamos y su efectivo desempeño, la capacitación de los funcionarios en el tema y de los registros correspondientes.

e. El sistema de reclamos será difundido 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, VERDE 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 correo electrónico.

7. Información previa al contrato. VERDE informará detalladamente al usuario sobre las condiciones de contratación de todos los productos que adquiriera, proveyendo además de cartillas de servicios.

8. Incumplimiento de pago por parte del usuario. VERDE se compromete a analizar los casos de incumplimiento con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada por el socio. Cada usuario será tratado con respeto y empatía por sus necesidades. La cooperativa evaluará de forma responsable la capacidad de pago de sus usuarios, y promoverá un uso correcto de los créditos, a fin de prevenir el sobreendeudamiento. VERDE contará con avisos que le permitan a los usuarios reestructurar sus obligaciones en forma previa a la configuración del incumplimiento.

9. Créditos personales

a. VERDE informará los requisitos, documentos y condiciones que demandará la obtención de un crédito.

b. VERDE responderá todas las solicitudes, informando al usuario la decisión tomada respecto de ella en un plazo razonable. En caso de que la solicitud sea denegada, el usuario podrá reclamar la documentación presentada.

c. Formas de pago. VERDE informará al usuario sobre las distintas opciones de pago disponibles, explicando en lenguaje sencillo las diferencias entre ellos para facilitar su elección por parte del usuario.

d. Cancelación del crédito. VERDE no admite cancelación anticipada de créditos. En los casos en que excepcionalmente, la cancelación tenga lugar en forma parcial y/o total, se

informarán claramente, los costos y requisitos mínimos que se aplicarán en el momento que se produzca. Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el usuario del VERDE emitirá el comprobante de liquidación final y realizará los trámites que le pudieren corresponder para efectuar la liberación de las garantías otorgadas, si hubiere.

10. Tarjeta de Crédito

- a. VERDE 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. VERDE 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, VERDE 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 con anticipación al usuario, y si correspondiera y fuera posible, se le brindarán alternativas.
- d. VERDE se compromete a resolver las reclamaciones sobre el resumen o estado de cuenta que presente el usuario, en el menor plazo posible y dentro de los plazos que estipula la normativa.
- e. Cualquier modificación prevista en la normativa a los contratos, será notificada por VERDE con al menos 15 días de antelación.

f. VERDE se compromete a mantener la operatoria normal con el usuario mientras éste cumpla al menos con el pago mínimo mensual 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 VERDE para un acceso permanente de sus usuarios, lo que se difundirá en los locales de la institución.

