

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1 - Ámbito de aplicación

El presente Código ha sido elaborado con el fin de promover las mejores prácticas en la Sociedad de Ahorro y Crédito Cooperativa José Artigas (en adelante SACCJA o Cooperativa Artigas) y adherirse a las políticas establecidas por el Banco Central del Uruguay (en adelante BCU) en la recopilación de normas de regulación y control del sistema financiero.

La creación de dicho Código contribuye con la transparencia en la prestación de servicios financieros, y se enmarca dentro los principios y valores establecidos en el Código de Conducta de la propia institución.

El Código tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el/la socix y la Institución, en la prestación de servicios financieros.

2 - Relacionamiento con lxs socixs

La Cooperativa se compromete con las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios, para ello asume:

- Velar por los intereses de sus socixs y tratarlxs justamente, actuando con integridad.
- Brindar a sus socixs 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.
- Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus socixs, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- 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.
- Garantizar a lxs socixs con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus socixs.

3 - Transparencia en la información

En todas las promociones referidas a productos realizadas por la cooperativa, independientemente del canal por el cual sea publicitado, se informará de manera precisa, vigencia de la oferta, limitaciones a contratar, términos y condiciones, así como cualquier otro tipo de información que sea considerada relevante para una mejor comprensión de la oferta en cuestión.

En la celebración de cada contrato entre el/la socix y SACCJA, ésta última se comprometerá a:

- Proporcionar de forma transparente, información clara y suficiente que facilite la interpretación de las condiciones y requisitos de los productos ofrecidos.
- La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.
- Informar a lxs socixs los canales disponibles para la atención de cualquier tipo de consulta o reclamo, en los cuales se le dará una respuesta clara y completa referente a las condiciones y productos ofrecidos.
- Mantener en cada comunicación, ya sea por medios escritos o cualquier otra vía, el principio de transparencia y claridad en pos de lograr un entendimiento adecuado por parte del socix.
- Actuar con responsabilidad, profesionalismo y diligencia en cada una de las actuaciones, siendo así para todo el personal de la Cooperativa, incluido el personal superior.
- Mantener la relación comercial en condiciones de respeto, armonía y cordialidad. Los compromisos asumidos se llevarán adelante de forma profesional, oportuna, íntegra y primando la buena fe.

4 – Reclamos de clientes

La Cooperativa ofrece distintos canales para la recepción de reclamos. Dichos canales son, personalmente, vía Web, vía mail, así como por cualquier otro medio considerado idóneo.

Todo reclamo será atendido con diligencia, profesionalidad, buena disposición, buscando siempre dar una respuesta eficiente al socix. A fin de facilitar su seguimiento cada reclamo recibido por la Cooperativa será registrado.

La entidad tendrá un plazo de 15 días corridos para dar respuesta al reclamo presentado, esta precisión deberá ser comunicada al socix cuando se genere dicha situación. En aquellos casos donde sea necesario una prórroga para resolver el reclamo se le informará al socio el motivo de la misma, así como también la nueva fecha de respuesta.

Toda respuesta será emitida con la prontitud y enmarcada en el marco normativo del regulador, en caso de que la misma no se dé en tiempo y forma o la misma no conforme al socix, éste/a últimx podrá presentar el reclamo frente al BCU.

5 – Condiciones generales de los productos

- Previo a la contratación Cooperativa Artigas informará al socix las condiciones, requisitos, derechos y obligaciones que conlleva la adquisición del producto, deberá brindarle una cartilla que cuente con los servicios y condiciones.

- La entidad dará respuesta a todas las solicitudes de servicios que se reciban de lxs socixs, aquellas que sean rechazadas se informará el motivo del rechazo. La comunicación se realizará por el mismo canal por el cual el socio ingresó la solicitud.
- Se informará de forma clara al socix las distintas alternativas con las que cuenta para pagar su adeudo, explicitando las características propias de cada una de ellas para que libremente pueda optar por la de su mayor conveniencia. En aquellos casos donde la Cooperativa permita la cancelación anticipada de la obligación, se detallará al socix las condiciones y costos de dicho acto.
- En caso de incumplimientos de pago la entidad analizará diligentemente cada uno de los casos priorizando alternativas que sean favorables para la realidad económica del socix.
- La Cooperativa solamente aplicará intereses, comisiones y demás cargos, cuando los mismos hayan sido pactados previamente con el/la socix.
- Una vez saldada la operación la Cooperativa emitirá una liquidación final y realizará las diligencias necesarias para liberar las garantías requeridas.

6 – Tratamiento de la información

SACCJA en todo momento de la relación comercial, tratará la información personal del socix con la mayor responsabilidad, prudencia y confidencialidad cumpliendo así con el marco normativo vigente.

7 – Difusión, administración y monitoreo

El Departamento de Gestión Humana será el encargado de implementar y difundir el presente Código a todx directivx, funcionarix y asesor/a de la cooperativa, así como, corregir y sancionar los desvíos que se generen dentro de la institución.

El Código de buenas prácticas se encontrará disponible tanto en sucursales como en el sitio web de la Cooperativa para que los socios y clientes puedan asesorarse.

8 - Vigencia y modificaciones

El presente código fue aprobado el día 21 de marzo de 2024 por el Consejo Directivo.