

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

1 INTRODUCCIÓN Y DECLARACION POLITICA.-

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, Casa de Cambio Carmelo S.A., pretende establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y nuestra institución, fomentando la transparencia de la información suministrada en relación a los productos y servicios que brinda y estableciendo estándares de buenas prácticas.

Este Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio del Cliente. Velar por los mismos actuando con integridad. Ello no obstará el permanente mejoramiento niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda Casa de Cambio Carmelo S.A.

En tal sentido, el presente Código será revisado y actualizado, cuando sea necesario, de modo de fomentar la confianza de los clientes y reguladores. Entendemos que la incorporación de este Código contribuye a que los derechos de los clientes de Casa de Cambio Carmelo S.A. se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de la institución, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

Este código ha sido modificado en función de la Circular 2.171 del 07 de Marzo de 2014

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a toda persona (física o jurídica) que adquiera los servicios o productos ofrecidos por la casa de cambio.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Casa de Cambio Carmelo S.A. de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada, de manera clara, suficiente, veraz y oportuna evitando omisiones de datos esenciales que sean capaces de incurrir en error al Cliente y la calidad del servicio. Asimismo su aplicación será distinta según el grado de sofisticación de cada cliente.

La apropiada aplicación de los principios contenidos en el presente Código requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.

El Código se aplicará a todos los productos y servicios de Casa de Cambio Carmelo S.A.

3 PRINCIPIOS BÁSICOS

- **Integridad, Debida Diligencia y Profesionalismo**

Casa de Cambio Carmelo S.A. actuará con el máximo grado de integridad y profesionalismo, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones, siendo la transparencia, la diligencia y la veracidad los principios que regirán las relaciones con sus clientes.

Trabjará para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.

Prestará sus servicios con la máxima competencia posible y con la debida atención.

➤ **Transparencia**

Para Casa de Cambio Carmelo S.A., la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados de misma, brindarán a los clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios y productos ofrecidos e informar sobre los riesgos que incurre el cliente en los usos y productos que ofrece la institución. Se evitará omitir datos esenciales que puedan inducir a tomar una decisión errónea.

➤ **Intereses de las partes**

En la relación con un Cliente, Casa de Cambio Carmelo S.A., ponderará el interés del cliente además del suyo propio, y le informará en aquellas ocasiones que detecte conflictos de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios, de manera de fomentar la fidelización.

➤ **Confidencialidad**

Casa de Cambio Carmelo S.A. se obliga a:

- Utilizar la información y la documentación que requiera al Cliente solamente para evaluar la relación actual o futura.
- No develar la información, la documentación o la existencia de las mismas de manera alguna, a ninguna persona o entidad que no sea el Cliente, con excepción de aquellos empleados de la misma (directores, representantes y funcionarios) que requieran y necesiten contar con dicha información o documentación para poder concretar negocios o transacciones o evaluar las mismas, quienes mantendrán la confidencialidad de toda la información.
- Se podrá develar información del cliente para aquellas empresa o personas que por necesidad de cumplimiento de los procedimientos exigidos por del BCU tengan que acceder a información; caso Auditores Externos, proveedores tecnológicos, proveedores de Software .Los mimos deberán firmar un contrato de confidencialidad de los datos requerido para su tarea.

- Realizar esfuerzos razonables para controlar el contenido de las divulgaciones orales que considere confidenciales o de propiedad exclusiva del Cliente.

La precedente obligación de confidencialidad no será aplicable a información o documentación del Cliente, si la misma ha sido divulgada, y cuando:

- La información o la documentación era de dominio público o conocida por tercero/s con anterioridad a ser proporcionada a Casa de Cambio Carmelo S.A., o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de Casa de Cambio Carmelo S.A.
- Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por Casa de Cambio Carmelo S.A.
- La información o la documentación no fue proporcionada a Casa de Cambio Carmelo SA por el Cliente, habiendo sido recibida de un tercero en legítima posesión de la información, y con o sin violación de su obligación de confidencialidad o restricción en el uso.
- La divulgación de la información o documentación sea requerida por autoridad administrativa o judicial en virtud de la normativa vigente. Casa de Cambio Carmelo S.A. no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- La información o la documentación sea utilizada por Casa de Cambio Carmelo S.A. en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.
- Mediare autorización escrita del Cliente exonerando de la confidencialidad.

4 BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

4.1 Compromiso con los Clientes

Casa de Cambio Carmelo S.A. se compromete a:

- Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.
- Informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los productos y servicios que Casa de Cambio Carmelo S.A. comercialice, para facilitarle al cliente la elección del producto o servicio que, a entender del Cliente, se ajuste más a sus necesidades.

- Informar al Cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes necesarios para mantener o utilizar el producto o servicio contratado.
- Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a Casa de Cambio Carmelo S.A. mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.
- Utilizar en los contratos escritos que celebre con sus Clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los mismos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes. Siempre actuará de buena fe, no generando desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente mediante la utilización de cláusulas abusivas.

Los contratos escritos y las distintas informaciones que se le brinde por escrito al Cliente por parte de Casa de Cambio Carmelo S.A. serán siempre en idioma español, salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente. En ese caso se admitirá que el contrato esté en el idioma de ese país, siempre que sea ejecutable en ese país.

4.2 Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, Casa de Cambio Carmelo S.A. informará con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta (en caso de tenerlo), así como también sus eventuales modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, y cuando corresponda, Casa de Cambio Carmelo S.A. se compromete a:

- Proporcionar a los Clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo.
- Comunicar al Cliente el tipo de información y documentación necesaria para poder verificar su identidad, haciéndole saber que se trata de una exigencia de la normativa del Banco Central del Uruguay.
- Comunicar al Cliente cuales son los requisitos básicos que Casa de Cambio Carmelo S.A. establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la casa de cambio.

- 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.
- Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- Casa de Cambio Carmelo S.A. notificara a sus funcionarios según art 323
- Art 424 deberá tener copia de dicho manual, a disposición de los locales y en su sitio de internet para el fácil acceso de la información de los clientes.

Casa de Cambio Carmelo S.A. contará con un sitio en Internet, a través del cual se les brindará a los Clientes la información requerida por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.

5 MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES

5.1 Atención de Reclamos

Casa de Cambio Carmelo S.A. cuenta con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se pueden canalizar los reclamos que presenten los Clientes. Los reclamos se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

Asimismo Casa de Cambio Carmelo S.A. informará por escrito a sus Clientes, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

El sistema de reclamos será puesto en conocimiento de los Clientes a través de carteles, y formularios en el sector de atención de reclamos y atención al público; y en el sitio de Internet.

Casa de Cambio Carmelo S.A. tendrá un responsable del servicio de atención de reclamos que a partir de la aprobación de dicho manual será el Sr. Luis Lerga.-El mismo será el responsable de las comunicaciones de reclamos que se realizan trimestralmente por el portal del BCU.

6 CUMPLIMIENTO ART. 327 CIRCULAR N° 2.171

Los empleados y los integrantes del Directorio de Casa de Cambio Carmelo S.A. actuarán de manera de garantizar que el relacionamiento con sus Clientes se ajuste a las normas contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas.

Se recibirán los reclamos por escrito en formularios confeccionados en duplicado y dirigidos al encargado del Sector de reclamos, también tendrán el canal de los mismos en la página web de la institución.

Luego de presentado el formulario de reclamo se le entregara al cliente una confirmación de recepción, en la cual contará fecha y hora del reclamo incluyendo un plazo de respuesta y un número identificadorio.

El plazo de respuesta al cliente no será mayor a 15 días contados desde la fecha de presentación del reclamo, dicho plazo podrá prorrogarse 15 días y se deberá comunicar por escrito al cliente con indicación de los motivos.

Se deberá informar por escrito al cliente, ya sea por nota o por correo electrónico el resultado del reclamo. La respuesta deberá se fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante de cada punto del reclamo. En caso que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

En el sitio de internet la institución publicara los formularios de reclamos y la descripción de los procedimientos. Siempre el cliente en cualquier etapa de reclamo podrá dirigirse a la Superintendencia de Servicios Financiero.

Cumplimiento ART. 356 .Los avisos, comunicaciones o notificaciones que los clientes deben dirigir a la instituciones podrán ser por nota escrita presentada personalmente, servicios de mensajería, o correo electrónico, o formularios electrónicos dispuestos en la WEB de la institución.-

En tal sentido, el responsable del servicio de atención de reclamos comunicará al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

7 DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de Casa de Cambio Carmelo S.A. (www.cambiocarmelo.com) para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

También se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en los locales de la casa de cambio.

Se entregará una copia impresa a cada empleado de Casa de Cambio Carmelo S.A. quedando constancia firmada de la entrega. Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.

En caso de emisión de folletos informativos por parte de Casa de Cambio Carmelo S.A., los mismos contendrán información acorde a lo establecido en el presente Código.

Se deberán realizar instancias de capacitación, al menos una vez al año, a los efectos que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el presente

código, así como las situaciones que se puedan suscitar en la operativa de la casa de cambio.

Se destinara un área específica para realizar dicho reclamos dentro del local y la misma deberá estar identificada dentro del local teniendo a disposición los formularios de reclamos y los procedimientos que debe seguir el cliente.

Aprobado en sesión de Directorio de CASA DE CAMBIO CARMELO S.A. el 05/05/2014