

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en la Institución, y en cumplimiento de lo establecido por la normativa vigente.

La implantación del presente, habrá de contribuir con la transparencia de la información en la prestación de servicios financieros.

El Código reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos y operaciones de crédito conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

Entendemos también que las condiciones que brinda una economía de mercado en la que prevalece la competencia es el marco más favorable para que los derechos del cliente queden plenamente asegurados.

### **1.Aspectos Generales.**

#### **1.1. Introducción**

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Microfin de utilizarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al cliente así como la calidad del servicio financiero.

Microfin se conducirá diligentemente en su relación con los clientes.

El Código establece un estándar de buenas prácticas financieras de tipo general que deberá seguir la empresa. Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios entre Microfin y sus clientes.

El presente Código implica el compromiso de la Institución de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio de sus clientes. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al cliente, haciéndole saber cómo debe esperar que la empresa actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

#### **1.2. Ámbito de Aplicación**

El Código se aplicará a Microfinanzas del Uruguay S.A. y todas sus sucursales y tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y la Empresa, en la prestación de servicios financieros.

En el mismo se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y estándares de comportamiento ético que se espera de todos nuestros funcionarios en sus relaciones con los Clientes.

### **2.Compromisos con los clientes**

Microfin asume con los clientes los siguientes compromisos:

- 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) Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres del sector financiero.
- 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.
- 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, lealtad y probidad.

### **3. Transparencia en la Información**

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, Microfin 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.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, la empresa se comprometerá a:

- a) 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.
- b) Comunicar al cliente cuáles son los requisitos básicos que la empresa establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de Microfin.
- c) Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, central telefónica, sucursales, etc.).
- d) Informar al cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte de Microfin, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.
- e) Mantener, en el área de atención al público de su casa central y dependencias, un cartel o pantalla con caracteres claramente visibles, o impresos, donde consten los elementos principales de los productos y servicios que se ofrecen.
- f) Microfin, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, deberá brindar a cada cliente minorista, según la definición establecida en el artículo 183.11 de la RNRCSF, un impreso con información sobre todos 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. Asimismo, se deberán señalar aquellos importes que el cliente deberá abonar a terceros distintos de la institución de intermediación financiera, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo. Esta información deberá ser actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el posible cliente pueda conocer el costo total de las operaciones, y comparar entre las distintas alternativas ofrecidas en el mercado.

En caso que el valor de cualquiera de los importes informados pueda variar, se deberá señalar claramente tal eventualidad y la forma de comunicar dichas variaciones.

Dicha información actualizada también deberá constar en el sitio en Internet de Microfin, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

- g) Microfin deberá mantener a disposición de los posibles clientes, en el área de atención al público de su casa central y dependencias, las condiciones generales de contratación y formularios que se utilicen para la contratación de los productos o servicios que se ofrezcan en dicho local. A su pedido, se les entregará, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de las condiciones generales de contratación..

Todos los contratos de adhesión y las condiciones generales de contratación que la institución utilice, deberán estar a disposición del público, para permitir su lectura previa, en el sitio en Internet de la institución, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

#### **4. Atención al Cliente**

- a) La empresa ofrecerá líneas de atención al cliente para cualquier consulta que éstos deseen efectuar.
- b) El acceso a dichas alternativas de ayuda podrá realizarse en forma personal, por escrito, por vía telefónica o por Internet.
- c) Entre las funciones de las líneas de atención al cliente se encuentra la de evacuar cualquier duda que ellos pudieran tener, incluyendo sin limitación las cuestiones relativas a lo previsto bajo el presente Código.

#### **5. Reclamos de Clientes**

- a) Microfin informará sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles. Estos canales incluirán al menos: atención personal, telefónica o por correo. También se podrán realizar reclamos a través del sitio de Internet o por correo electrónico.
- b) La empresa atenderá los reclamos de clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso.
- c) Microfin registrará los reclamos de los clientes a fin de facilitar su seguimiento.
- d) Si la consulta o reclamo no puede ser respondida en forma inmediata, se pondrá a disposición del cliente un formulario para la presentación de un reclamo formal, el que también se podrá encontrar en la página web de Microfin.
- e) Se informará el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de realizado el reclamo.
- f) Si llegado el caso, se necesitara mayor plazo para dar una respuesta, se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta. Si vencido el plazo para responder, no se hubiere dado respuesta, el cliente podrá presentar el reclamo ante Microfin Central del Uruguay.

#### **6. Consideraciones Generales para Productos**

##### **6.1. Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual**

- a) Cartilla: Antes de suscribir un contrato para cualquier producto, se entregará al cliente una cartilla con la información relevante que derivará de la relación contractual.
- b) Contrato: Los productos y servicios estarán regidos por contratos.

Microfin se asegurará que los términos y condiciones de los contratos, cumplan con toda la normativa vigente que los afecte.

Todos los términos y condiciones del contrato serán acordados por cualquier medio legal vigente y establecerán sus derechos y responsabilidades en forma clara y precisa.

- c) **Modificaciones al contrato:** Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos se deberá requerir el consentimiento expreso del cliente, salvo que se realice alguna modificación de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes necesarios para mantener o actualizar el producto o servicio contratado. Dichas modificaciones deberán ser notificadas personalmente al cliente mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería y/u otros mecanismos que se hubieran previsto en el contrato, así como por estados de cuenta u otra documentación que el cliente reciba regularmente. Dicha notificación debe realizarse con treinta días a su entrada en vigencia, salvo lo que refiere a modificaciones de productos específicos. Recibida la notificación de la modificación de contrato por parte del cliente, este tiene el proceso de objeción para aceptar o rechazar las mismas. El proceso de objeción se desarrollará de la siguiente forma: se brindará al cliente un plazo de diez días corridos para, presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de cinco días corridos, el cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones. En caso que no lo hiciese las modificaciones se considerarán aceptadas. Si las modificaciones favorecen al cliente las mismas se podrán hacer en forma inmediata sin necesidad de aviso previo.
- d) **Tarjetas de crédito**  
Microfin 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. Tampoco podrá ser modificado unilateralmente en el caso de variación de límite de crédito, debiendo notificarse al cliente, en caso que el nuevo límite no hubiera sido solicitado por éste, con una anticipación de al menos quince días hábiles a la entrada en vigencia del nuevo límite de crédito, plazo dentro del cual el cliente podrá rechazar dicha modificación. La empresa podrá reducir el límite de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente. En estos casos se brindará al cliente la posibilidad de plantear el proceso de objeción: teniendo un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de cinco días corridos, el cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos, para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones. En caso que no lo hiciese las modificaciones se considerarán aceptadas.
- e) **Estados de Cuenta:** deberán incluir al menos la información mínima requerida por la normativa vigente. **Tarjetas de crédito.**  
Los estados de cuenta serán enviados con una periodicidad mensual, salvo indicación expresa en contrario del cliente. Si no existen compras, intereses, cargos ni adeudo alguno en el período de facturación no será necesario el envío del estado de cuenta impreso, y en caso de enviarse el mismo será sin costo para el cliente. Si el cliente lo solicita se le brindará la posibilidad sin costo de sustituir el estado de cuenta físico por el envío electrónico del mismo o un aviso indicando la dirección electrónica donde obtenerlo y la posibilidad de retirarlo en las oficinas de la institución. Todo cargo a incluir en el estado de cuenta deberá haber sido expresamente pactado e informado en forma previa al cliente.

## 6.2. Funcionamiento de los productos

### *I. Intereses, comisiones y cargos*

- a) Microfin no aplicará intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el cliente y los podrá aplicar siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados.
- b) Tampoco promocionará los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa o parcial para los clientes.
- c) En el caso de que la tasa de interés pactada sea variable, la empresa se compromete a:
- d) Basar la variación de la tasa en índices objetivos, públicos y conocidos.
- e) Informar los cambios a sus clientes, con claridad y en los medios habitualmente usados por el cliente;
- f) Explicitar, en el proceso de venta y en la solicitud, las pautas de variación de la tasa. Así como también los topes mínimos y máximos de variación, si existieran.
- g) Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.

### *II. Información al Cliente*

- a) Microfin se compromete a informar al o a los titulares del producto, las reglas aplicables a las transacciones de dinero en efectivo.
- b) Microfin se compromete a brindar al cliente una completa y oportuna información sobre los movimientos y el saldo de su producto.
- c) Microfin se compromete a incluir en el toda comunicación escrita al cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que lo componen.
- d) Al momento de contratar el producto, el cliente será informado de la periodicidad con que recibirá los extractos o liquidaciones concernientes a dicho producto, según lo especificado en la normativa vigente.
- e) En el caso de los extractos o liquidaciones que contengan vencimiento, la empresa se compromete a enviarlos al domicilio solicitado por el cliente, según lo especificado en la normativa vigente.
- f) Microfin se compromete a ofrecer a los clientes un servicio de atención remota (vía telefónica y/o por Internet), donde podrán consultar los datos, las condiciones y los vencimientos de sus productos, según lo previsto en la RNRCSF.

### *III. Uso seguro de las tarjetas magnéticas*

- a) Microfin se compromete a instrumentar las medidas de seguridad tendientes a garantizar el secreto del PIN (número de identificación personal) que habilita el uso de la tarjeta de crédito.
- b) Microfin se compromete a entregar a sus clientes el correspondiente PIN de forma tal de resguardar la seguridad de éstos.
- c) Microfin informará a sus clientes respecto de los sistemas existentes para permitirles elegir o cambiar su PIN.
- d) A los efectos de asegurar el correcto empleo de cajeros automáticos, la empresa proporcionará a sus clientes toda la información que estime necesaria acerca de su uso y se compromete a entregar a los Clientes, juntamente con la tarjeta magnética, un folleto conteniendo las recomendaciones para su correcto uso, haciendo hincapié en el resguardo del plástico y la no divulgación del PIN.
- e) Microfin se compromete a informar a sus clientes en detalle, de todos los cargos aplicables por el uso de los cajeros automáticos, aclarando las diferencias que existen en el uso de los propios cajeros de la entidad y los de otras entidades. Asimismo, en el extracto de la cuenta, Microfin hará constar los cargos por el uso de los cajeros automáticos.

### *IV. Seguros*

Microfin informará a los clientes los cargos, gastos y demás características que deberán soportar por los Seguros que se contraten.

### **6.3. Protección del producto**

Al momento de la contratación, Microfin se compromete a informar a sus clientes los recaudos a tomar para una mejor protección de los productos que está adquiriendo.

En el caso de productos con co-titularidad u orden a nombre de más de una persona, la empresa se compromete a controlar adecuadamente el uso de la firma conforme con la modalidad contratada por el cliente.

Tras la comunicación del cliente informando el extravío, hurto o robo de cualquier instrumento de acceso a su producto, Microfin 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.

### **6.4. Cancelación del Servicio**

En los casos en que Microfin 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, con una antelación mínima de diez días corridos.

### **6.5. Incumplimiento del Pago**

Microfin se compromete a analizar los casos de incumplimiento con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada.

## **7. Consideraciones especiales para los productos**

### **7.1. Préstamos**

#### *I. Obtención de un crédito en cuotas*

Microfin informará con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito.

La empresa responderá todas las solicitudes, informando al cliente la decisión tomada respecto de ella en un plazo razonable.

En caso que la solicitud sea denegada, el cliente podrá reclamar la documentación presentada.

#### *II. Sistemas de amortización*

Microfin 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 cliente.

#### *III. Cancelación del crédito*

En los casos en que la empresa permita la pre-cancelación parcial y total de los créditos explicará claramente en los términos y condiciones de la solicitud, los costos y los requisitos mínimos que se aplicarán en el momento que se produzca.

Microfin aplicará siempre las pre-cancelaciones a reducir el saldo de deuda al momento de recibir el pago. Por lo tanto, en el caso de las pre-cancelaciones parciales, recalculará el crédito, de acuerdo con lo pactado, reduciendo el importe de las cuotas restantes o la cantidad de cuotas remanentes.

Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el cliente deudor del crédito, la empresa emitirá, a requerimiento del cliente, el correspondiente certificado de liquidación final y realizará los trámites que le correspondan a la entidad para efectuar la liberación de las garantías otorgadas. En dicho caso, se procederá a la devolución de los títulos valores y a la cancelación de las garantías, según corresponda.

#### *IV. Destrucción de Vale*

En caso de que el cliente no se presente a retirar el correspondiente vale, Microfin procederá a su destrucción según lo requerido en las normas vigentes.

### **7.2 Descuento de Documentos**



Microfin pondrá a disposición de sus clientes que realicen operaciones de descuento de algún tipo de documentos, los requisitos para el descuento, las tasas cobradas y las características documentarias de la operación.

### **7.3 Compra de Documentos**

Microfin pondrá a disposición de sus clientes a quienes compre algún tipo de documentos, los requisitos para dicha operación, los precios pagados y las características documentarias de la operación.

### **7.4. Tarjeta de Crédito**

Microfin emitirá o hará emitir las Tarjetas de la marca comercial que corresponda, de validez internacional o de uso restringido (en este último caso, la propia Tarjeta indicará los países en donde tiene validez).

El Titular, instruye a Microfin para que todas las Tarjetas, tanto la emitida a nombre del Titular y sus renovaciones, así como también aquellas emitidas a nombre de los Tenedores Adicionales y sus renovaciones, sean entregadas (o enviadas) al domicilio del Titular quien las firmará en el espacio correspondiente o, tratándose de Tarjetas Adicionales, las hará firmar por los Tenedores Adicionales. Sin perjuicio de lo antedicho, cada Tarjeta Adicional también podrá ser entregada (o enviada) directamente al Tenedor Adicional a cuyo nombre fue emitida dicha Tarjeta.

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 la empresa y/o el Sistema, llamados en conjunto "Medios Alternativos"), puedan adquirir bienes y/o servicios exclusivamente en los Comercios Adheridos, así como solicitar adelantos de efectivo.

#### *I. Activación de la cuenta*

Microfin se compromete a poner en ejecución el contrato sólo después de contar con la firma del cliente en el instrumento donde fue plasmado y que las tarjetas hayan sido recibidas por él y de conformidad.

Microfin se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de las tarjetas plásticas al cliente.

#### *II. Servicio de compra y financiación*

Cualquier cambio sustancial que pudiera ocurrir en la prestación ofrecida, conocida y recibida por el cliente, deberá ser comunicado por Microfin con anticipación y, si correspondiera y fuera posible, se brindarán al cliente otras alternativas.

Microfin comunicará al cliente, adecuadamente, como mínimo los distintos límites de compra al contado, compra en cuotas, financiación e intereses vigentes, así como la forma en que ellos operan, al momento de suscribir el contrato.

Microfin se compromete a resolver las impugnaciones al resumen que presente el cliente, en el menor plazo posible y dentro de los plazos que estipule la normativa vigente.

La empresa se compromete a mantener la operatoria normal con el cliente que haya observado el resumen mientras el cliente efectúe el pago mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

## **8. Tratamiento de la información relativa a los clientes**

En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el cliente, Microfin tratará la información personal del cliente con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

## **9. Actualización del Código**

El presente Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a los tres (3) años.

## **10. Administración y Monitoreo**

### **10.1. Responsable de Cumplimiento**

Microfin implementará y pondrá en ejecución las prácticas establecidas en el presente Código, según lo establecido en el artículo 215 de la RNRCFSF.

Siendo la Alta Gerencia la responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos e informar al Directorio sobre la implementación del código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

### **10.2. Planes de Acción Correctiva**

Microfin se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las Prácticas.

## **11. Comunicaciones**

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, Microfin pone a su disposición el departamento de Atención a Clientes donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- Por fax las 24 horas al <00 598 2480 2000 int 103>
- Vía E-mail a [microfin@microfin.com.uy](mailto:microfin@microfin.com.uy)
- Vía carta a Asilo 3095 Att.: Atención a Clientes
- Vía telefónica al 2480 2000
- Vía Internet: [www.microfin.com.uy](http://www.microfin.com.uy)

## **12. Vigencia**

El presente Código fue aprobado por el Directorio de Microfinanzas del Uruguay S.A., en sus sesiones del día 22 de octubre de 2009 y 17 de diciembre de 2009, entrando en vigencia el día 31 de diciembre de 2009. Asumiendo Microfin el compromiso de difundirlo entre sus funcionarios y de ponerlo a disposición del público en las sucursales y a través de su página web.