

# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Actualización Febrero 2020

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE CREDITOS DIRECTOS S.A.

Cuando decidimos adoptar el código de buenas prácticas, Créditos Directos reconoce la importancia de establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y Créditos Directos. El directorio de Créditos Directos fomenta desde las gerencias, coordinadores, supervisores y a todo el personal de la importancia de la transparencia de la información suministrada en todo lo que sea planes, financiaciones, normas y regulaciones sobre cada uno y la totalidad de los productos y servicios que brinda la empresa.

El adoptar este código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir con las obligaciones del mismo.

En tal sentido, el presente Código será revisado y actualizado en forma periódica.

### I) INTRODUCCIÓN

Se entiende por buenas prácticas aquellas que sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a la persona física, cualquiera fuera su actividad, que utilice los servicios de Créditos Directos S.A., sea que actúe por sí o en representación de otra persona física.

Créditos Directos S.A. arbitrará los medios para que su personal cumpla con lo estipulado en el presente Código. El presente Código tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el cliente y Créditos

Directos S.A., fomentando la transparencia de la información suministrada en relación a los servicios que ella presta. Asimismo pretende establecer los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético en las relaciones entre los clientes y la institución.

El presente Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que se contraigan en beneficio del cliente. Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda Créditos Directos S.A., ni limita en ningún modo que adopte un nivel de desarrollo superior a los compromisos aquí asumidos.

### II) PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

- **INTEGRIDAD Y DEBIDA DILIGENCIA:** Créditos Directos S.A. deberá actuar con el máximo grado de integridad, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales. Créditos Directos S.A. trabajará 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 y atención debida.
- **INTERESES DE LAS PARTES:** En cada relación con un cliente, Créditos Directos S.A. deberá ponderar el interés del cliente además del suyo propio y deberá informar al cliente en aquellas ocasiones que detecte conflicto de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Créditos Directos S.A. deberá guardar reserva y confidencialidad sobre la información de los clientes según la legislación vigente.
- **DIFUSIÓN:** Créditos Directos S.A. difundirá el presente Código en sus sucursales y en su página Web, y arbitrará los medios para que su personal cumpla con lo estipulado en él.

### III) COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Créditos Directos S.A. se compromete a cumplir con los deberes y responsabilidades establecidos en este Código y a:

1. Actuar frente al Cliente de manera leal, veraz, diligente, justa 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 este Código.
2. Informar al Cliente de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa acerca del funcionamiento de los productos y servicios que Créditos Directos S.A. comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del Cliente, se ajuste más a sus necesidades.
3. Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a Créditos Directos S.A. mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión, de acuerdo a las normas vigentes, las que se darán a conocer en forma clara y detallada en la página web y en formularios especiales para el caso.
4. Publicitar la existencia de este Código en su página web y en las diferentes comunicaciones con sus Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
5. 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.

6. Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.
7. Explicar en forma adecuada a sus clientes la forma como operan sus productos y servicios. Les informará por vías apropiadas cualquier cambio de las condiciones pactadas.
8. Informar debidamente al cliente los canales de información alternativa al envío de correspondencia en caso de que el cliente comunicare su voluntad de no recibir información.
9. Mantener debidamente informados a sus clientes sobre tasas y/o comisiones de sus productos y servicios. Deberán explicar claramente el esquema de costos acordados con el cliente antes de establecer contrato de servicio.
10. Estar disponibles para responder todas las inquietudes o consultas de sus clientes respecto de sus productos o servicios.
11. Toda documentación escrita dirigida al cliente deberá contar con leyendas claras que permitan comprender los conceptos que lo componen.

#### IV) ATENCIÓN AL CLIENTE

Las relaciones de Créditos Directos S.A. con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad y armonía. Adoptará las medidas necesarias para brindar de la mejor forma a sus clientes los productos y/o servicios proporcionando información clara y precisa sobre ellos. Créditos Directos S.A. diligenciará la forma que permita al cliente acceder y formular sus consultas en forma expedita. Créditos Directos S.A. ofrecerá líneas de atención al Cliente para cualquier consulta que éstos deseen efectuar.

El acceso a dichas alternativas de ayuda podrá realizarse en forma personal, por escrito, por vía telefónica o por Internet en nuestra página web [www.creditosdirectos.com.uy](http://www.creditosdirectos.com.uy). 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.

#### V) ATENCIÓN DE RECLAMOS

Créditos Directos S.A. atenderá los reclamos de sus clientes con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información que le sea posible buscando la mejor forma de atender y recibir reclamos. Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso.

Informarán sobre los canales de atención y ofrecerán a sus clientes una forma que les permita formular sus quejas ante cualquier diferencia o controversia.

Créditos Directos S.A. hará sus mejores esfuerzos por corregir de manera oportuna y eficiente las fallas que pudieran presentar sus servicios. Excepto que una norma legal establezca un plazo diferente, las instituciones deberán dar una respuesta a los reclamos recibidos dentro de un plazo razonable.

#### VI) TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, Créditos Directos S.A. se comprometerá a:

1. 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. En el caso de los créditos en cuotas, también se deberá informar el costo financiero total.
2. Informar las variantes o modalidades de los productos y/o servicios que se ofrezcan a los Clientes, aclarando -según corresponda- si integran un conjunto de productos y/o servicios y su alcance.
3. 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 que deben cumplir Créditos Directos S.A. y que ello se hace en beneficio de la propia seguridad del Cliente.
4. Comunicar al Cliente cuáles son los requisitos básicos que Créditos Directos 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 Créditos Directos S.A.
5. Comunicar al Cliente que se solicitará información, si correspondiera, a las Agencias de Información Crediticia (Clearing de Informes) para evaluar su situación crediticia ante la solicitud de un producto.
6. Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, teléfono, sucursales, etc.).
7. Informar al Cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto podrían ser modificadas, por parte de Créditos Directos S.A., siempre que ello estuviese fundado en una disposición legal o estuviese contractualmente pactado.

#### VII) RECLAMOS DE CLIENTES

1. Créditos Directos S.A. informará sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles.

2. Créditos Directos S.A. atenderá los reclamos de Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso.
3. En el caso que un Cliente desee presentar un reclamo, lo podrá realizar en forma personal o por correo electrónico, dejando debidamente identificado el reclamo y quien la realiza, de acuerdo a las normas vigentes al respecto.
4. Créditos Directos S.A. registrará los reclamos de los Clientes a fin de facilitar su seguimiento, e informarán el código de identificación de dicho reclamo. A los reclamos realizados mediante correo electrónico, se les asignará un número identificadorio, el cual, una vez chequeado los datos, se le enviara al cliente por el mismo medio, en no más 24 horas hábiles, desde que fue recibido por la empresa.
5. Excepto que una norma legal estableciera un plazo diferente, dentro de los quince (15) días corridos de recibir un reclamo, la empresa deberá tener (i) la respuesta al reclamo efectuado; o (ii) de no poder darle una respuesta final al vencimiento de dicho plazo, le comunicarán de manera fundada la extensión del plazo antes mencionado, el cual no podrá ser mayor a otro plazo de (15) quince días corridos nuevamente. En los casos que la respuesta sea negativa la empresa notificará al Cliente, por la vía que ésta entienda más adecuada. Los plazos antes mencionados no obstarán a que Créditos Directos S.A. emita una respuesta final en el menor plazo posible.
6. Créditos Directos S.A. se compromete a ejercer una supervisión constante del estado de los reclamos presentados a fin de asegurar una pronta respuesta.

#### VIII) MONITOREO

Créditos Directos S.A. designará un responsable de cumplimiento del Código de Buenas Prácticas que tendrá la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de sus preceptos

#### IX) TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES

1. En todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el Cliente, Créditos Directos S.A. tratará su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, en los términos y con los alcances del secreto bancario y conforme con la Ley de Protección de los Datos Personales.
2. La información confidencial sólo se dará a conocer a terceros si existe una obligación legal para Créditos Directos S.A. o si existiera una autorización o un pedido expreso y por escrito del Cliente. A estos efectos, los proveedores de Créditos Directos S.A. que tengan intervención en sus procesos, no se considerarán como terceros y estarán obligados a guardar reserva de las informaciones de que tomen conocimiento.
3. Cuando el contacto con el Cliente sea vía telefónica, Créditos Directos S.A. especificará si la conversación podría estar siendo grabada.

#### X) CONSIDERACIONES GENERALES

1. Al ser solicitado un producto, Créditos Directos S.A. informará a los interesados todos los términos y condiciones relevantes, incluyendo todos los costos del producto que se está contratando y el plazo estimado de aceptación o rechazo de la solicitud presentada.
2. En el caso de productos crediticios, aclarará que el cumplimiento de sus obligaciones con la entidad podrá ser informado, dentro de lo permitido por la normativa vigente, a cualquiera de las centrales de riesgo, públicas o privadas, que trabajan con Créditos Directos S.A.. Asimismo, Créditos Directos S.A. se compromete a informar a los Clientes -al momento de la solicitud de un crédito- que tienen un derecho de acceso y conocimiento a la información crediticia que sobre ellos existe en el Clearing de Informes, explicándoles la forma de acceder. En caso de falsedad o error, el Cliente tiene el derecho de solicitar a la entidad generadora de la información la supresión, rectificación o actualización de los datos erróneos.
3. 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.
4. Créditos Directos S.A. se compromete a poner a disposición del Cliente, al momento de la contratación o tan pronto como sea posible, una copia del contrato celebrado entre las partes.
5. Créditos Directos S.A. se asegurará que los contratos de los productos alcanzados por él, como así también sus términos y condiciones, cumplan con toda la normativa vigente que los afecte.
6. Modificaciones al contrato: Créditos Directos S.A. se compromete a que, en los casos de contratos por tiempo indeterminado y siempre que estuviera previamente convenida, cualquier modificación del contrato que sea necesaria durante su vigencia y aplicación, será comunicada de acuerdo a lo pactado en el contrato, con una antelación de al menos treinta días a su entrada en vigencia (salvo en lo que respecta a la variación del límite del crédito y la suspensión, limitación o reducción de los adelantos de dinero en efectivo); quien tendrá un plazo de 10 (diez) días corridos para pronunciarse sobre la modificación y 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; contando con la misma posibilidad de rescisión la Empresa conforme a lo establecido en el numeral 31.

Por el contrario, para el caso de que el Usuario no manifieste expresamente su consentimiento en el plazo señalado, se entenderán admitidas las modificaciones.

7. Funcionamiento de los productos: Créditos Directos S.A. no aplicará intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el Cliente y siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados.
8. Tampoco promocionará los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa

o parcial para los Clientes.

Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique. Si Créditos Directos S.A. autoriza o permite al Cliente el sobrepaso de límites o plazos originalmente fijados o acordados, previamente deberá haberle comunicado los costos adicionales que tal situación puede generar. Créditos Directos S.A. se compromete a no iniciar ninguna acción judicial sin haber efectuado una intimación previa.

9. Información al Cliente: Créditos Directos S.A. se compromete a informar al o a los titulares del producto, las reglas aplicables a las transacciones de dinero en efectivo. Créditos Directos S.A. se compromete a brindar al Cliente una completa y oportuna información sobre los movimientos y el saldo de su producto. Créditos Directos S.A. se compromete a incluir en el estado de cuenta y toda otra comunicación escrita al Cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que lo componen. Al momento de contratar el producto, el Cliente será informado de la periodicidad con que recibirá los estados de cuenta. En el caso de los estados de cuenta que contengan vencimiento, Créditos Directos S.A. podrá, si el cliente lo ha solicitado de esa forma, enviarlos al domicilio solicitado por el Cliente, con la suficiente antelación para que sean recibidos antes de la fecha de su vencimiento. Créditos Directos S.A. se compromete a ofrecer a los Clientes un servicio de atención (telefónica y/o por Internet, si estuviera habilitada dicha opción), donde podrán consultar los datos, las condiciones y los vencimientos de sus productos.
10. Servicio de débito automático: Créditos Directos S.A. informará al Cliente cómo funciona el servicio de débitos automáticos y cómo éste puede cancelar cualquiera de ellos cuando ya no los necesite.
11. Seguros: Créditos Directos S.A. informará a los Clientes los cargos, gastos y demás características que deberán soportar por los Seguros que se contraten.
12. Protección del producto: Al momento de la contratación, Créditos Directos S.A. 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 las tarjetas adicionales, Créditos Directos S.A. se compromete a mantener en forma clara, independiente y adecuada los gastos y consumos de estas personas. En caso de robo, extravío o falsificación de la tarjeta, la empresa proporcionará al usuario un número que identifique su denuncia y señalará la fecha y hora de la misma. Los medios para efectuar la notificación operarán todos los días del año, durante las veinticuatro horas. La tarjeta será definitivamente inhabilitada e incluida como tal en el boletín de seguridad o comunicaciones que cumplan similar efecto.
13. Cancelación del Servicio: En los casos en que Créditos Directos S.A. 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 anticipación no inferior a los diez (10) días, salvo que se hubiera convenido o legalmente correspondiera un plazo diferente.
14. Incumplimiento del Pago: Créditos Directos S.A. se compromete a analizar los casos de incumplimiento con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada.
15. Obtención de un crédito en cuotas: Créditos Directos S.A. informará con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito.

Créditos Directos S.A. 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.

16. Cancelación del crédito: Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el Cliente deudor, Créditos Directos S.A. entregará bajo recibo el título valor suscrito por el cliente, o en su defecto, entregará carta de pago.

Créditos Directos S.A. pondrá a disposición del cliente el título valor cancelado en un plazo máximo de setenta y dos horas. Si el mismo no fuera retirado, la institución lo destruirá como máximo a los tres meses de cancelada la obligación que lo originó.

17. Tarjeta de Crédito: Créditos Directos S.A. 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. Créditos Directos S.A. se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de las tarjetas plásticas al Cliente.

Al momento de la firma del contrato, Créditos Directos S.A. informará al Cliente las bonificaciones de carácter temporario y su alcance, y entregará en forma conjunta una cartilla que contendrá toda la información sobre la tarjeta.

18. 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 Créditos Directos S.A. con anticipación y, si correspondiera y fuera posible, le brindará alternativas. Créditos Directos S.A. comunicará al Cliente, adecuadamente, los distintos límites de compra al contado, compra en cuotas, financiación, intereses vigentes, etc. y la forma en que ellos operan, al momento de suscribir el contrato.

## XI) IMPLEMENTACIÓN

Créditos Directos S.A. implementará y pondrá en ejecución las prácticas establecidas en el presente Código. Para ello designará un Responsable de Cumplimiento.

Richard Roberts  
Director.  
Créditos Directos S.A.