

# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

## PRIMERO.- (INTRODUCCION).-

Considerando que la buena fe, la confianza, la transparencia y la seguridad son la base de las actividades, negocios y servicios que realiza y/o presta Diroval S.A., y que estos valores constituyen, a la vez, el fundamento de la relación con los clientes, resulta conveniente establecer estándares de conducta o sanas prácticas que permitan resguardar y facilitar estas relaciones de beneficio mutuo.

Con ese fin, Diroval S.A. adopta el presente Código de Buenas Prácticas, con el que pretende establecer un marco de referencia para las relaciones entre los Clientes y la institución, velando por el buen relacionamiento con los mismos, 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 de seguir las reglas incluidas en él y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio del Cliente. Ello no obstará el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda Diroval 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 Diroval S.A. se sigan consolidando, es por ello que se ha instruido al personal de la misma (incluido personal superior) con el objetivo de brindar el mejor asesoramiento y servicio que el usuario merece.

## SEGUNDO.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN).-

El Código regula la conducta en la realización de las actividades propias de Diroval S.A., en la prestación de servicios y en la entrega u otorgamiento de productos a los clientes, ya sea por medio de sus sucursales o por otros medios, como vía telefónica, correo, Internet u otro.

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 Diroval S.A.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Diroval S.A. de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio.

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

El Código se aplicará a todos los productos y servicios de Diroval S.A.

Diroval S.A. difundirá el contenido de este Código a sus clientes y funcionarios y tomará las medidas para que estos últimos puedan ponerlo en práctica

## TERCERO.- (PRINCIPIOS BÁSICOS).-

### 1. Integridad y Debida Diligencia

Diroval S.A. realizará sus actuaciones de buena fe, basados en principios de confianza, y actuará con el máximo grado de integridad, aplicando sentido de justicia y claridad en todas las operaciones, siendo 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, con la debida atención y hará sus mejores esfuerzos para que sus productos y servicios satisfagan las necesidades de sus clientes, operen de manera segura y confiable, y sean concordantes con sus ofertas y publicidad.

### 2. Transparencia y veracidad

Para Diroval S.A., la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los funcionarios de Diroval S.A. brindarán a los clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios y productos ofrecidos. Se evitará omitir datos esenciales que puedan inducir a tomar una decisión errónea.

Así mismo Diroval S.A., en el cumplimiento de la legislación vigente, velará por que el contenido de su publicidad se adecue a los medios en que se difunde, buscando claridad y transparencia.

Diroval S.A. entregará a sus clientes información sobre sus productos y servicios, gastos y comisiones que estos devenguen, a través de los medios que se encuentren disponibles y en cumplimiento de la legislación vigente. Explicará en forma adecuada a sus clientes, la forma cómo operan sus productos y servicios. Les informará por vías apropiadas sobre cualquier cambio, para asegurar que los clientes comprendan sus características, beneficios y modos de operar.

### 3. Intereses de las partes

En la relación con un Cliente, Diroval 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.

En tal sentido las relaciones de Diroval S.A. con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad, equilibrio y armonía en cumplimiento del espíritu de este Código. Y abordará las consultas, solicitudes o reclamos que presenten sus clientes con buena disposición y las resolverá oportunamente.

### 4. Confidencialidad

Diroval S.A. se obliga a:

Resguardar debidamente la información de sus clientes, con confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.

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

- a) La información o la documentación era de dominio público o conocida por terceros con anterioridad a ser proporcionada a Diroval S.A., o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de Diroval S.A.
- b) Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por Diroval S.A.
- c) La información o la documentación no fue proporcionada a Diroval S.A. 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.
- d) La divulgación de la información o documentación sea requerida por autoridad administrativa o judicial en virtud de la normativa vigente. Diroval S.A. no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- e) La información o la documentación sea utilizada por Diroval S.A. en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.
- f) Mediante autorización escrita del Cliente exonerando de la confidencialidad.

## CUARTO.- (PRODUCTOS Y SERVICIOS).-

### A. Compromiso con los Clientes.

Diroval S.A. se compromete a:

1. Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, velar por los intereses de los clientes, actuando con integridad y respecto a los mismos, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.
2. Informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los productos y servicios que Diroval S.A. comercialice, para facilitarle al cliente la elección del producto o servicio que, a entender del Cliente, se ajuste más a sus necesidades.
3. 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.
4. Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a Diroval S.A. mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.
5. 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.
6. Proveer mecanismos efectivos para solucionar las diferencias con clientes.
7. Asumir respecto de los productos y servicios que ofrece, el compromiso de que los mismos –conforme a las cláusulas contractuales- se desarrollará en forma eficiente.

## B. Modificaciones a los contratos.

Será necesario el consentimiento del cliente conforme establece la normativa vigente, salvo en lo que respecta a la variación del límite de crédito, cuando existen elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente.

Las modificaciones al límite de crédito no solicitadas por el Cliente, las notificará con al menos 15 días de anticipación a la entrada en vigencia del nuevo límite, plazo en el cual el cliente podrá rechazar la modificación. En los casos que se hayan pactado tasas de interés variable; en operaciones con cláusula de reajuste, o ante cualquier modificación que se pretenda realizar en el contrato, se ajustarán a lo establecido en la norma.

## C. Instrumentos Electrónicos

Son aquellos que permiten realizar operaciones por medios electrónicos quedando comprendidos los que permiten realizar operaciones con los cajeros automáticos, por Internet, por vía telefónica, las transferencias electrónicas de fondos o información, y las tarjetas de crédito y débito.

Diroval S.A. explicará de forma adecuada a sus clientes, la forma cómo opera estos instrumentos y determinarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en cumplimiento con la legislación vigente.

Se informará asimismo las comisiones y demás cargos, indicando el importe exacto y el motivo de cobro.

## D. Tarjetas de Crédito.

Diroval S.A. incluirá tanto en el contrato, como en los estados de cuenta que se envíen a los clientes, la información requerida por la normativa vigente.

En lo que respecta a modificaciones al contrato y al límite de crédito, Diroval S.A. cumplirá con lo establecido en la norma, conforme fuera ya señalado en el literal B del punto Cuarto del presente Código de Buenas Prácticas.

### 4.1.4 Documentos de Adeudo

Se define a los documentos de adeudo, como los títulos valores, los documentos de concertación de la operación crediticia, los convenios de pago y restructuración y cualquier otro documento en que consten las obligaciones del deudor.

Se ajustarán a la normativa vigente cada documento de adeudo que Diroval S.A. haga suscribir a sus clientes, así como también los títulos valores incompletos, documentos complementarios y entrega de los mismos.

## Transparencia en la información

### I. Publicidad y Promociones

Diroval S.A. velará porque el contenido de su publicidad, promociones e información al público de productos y servicios financieros sean realizados en forma completa, clara, veraz, oportuna e integral para que no se preste o induzcan confusiones o errores.

Procurará que la información contenida en su publicidad sea explícita y adecuada al medio a través del cual se difunde.

Diroval S.A. deberá informar sus ofertas o promociones especiales de manera clara, indicando en ellas las condiciones más relevantes, sus bases, condiciones o limitaciones y plazo de vigencia de la oferta (en caso de tenerlo) cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Podrá informar a sus clientes sobre sus productos o servicios, enviándole material publicitario o de promoción al o a los domicilios y/o correos electrónicos que éstos hayan registrado en Diroval S.A., en cumplimiento de la legislación vigente. Si el cliente comunicare su voluntad de no recibir esta información, Diroval S.A. se abstendrá de seguir enviando dicha información.

### II. Información a los Clientes

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, y cuando corresponda,

Diroval S.A. se compromete a:

Mantener debida y oportunamente informados de manera clara, suficiente, veraz a sus clientes sobre sus productos y servicios y, especialmente, sobre los cambios de las características, funcionamiento, condiciones, gastos asociados y/o precios, tasas de interés y/o comisiones, multas y tributos, de sus productos y servicios, debiendo informarlos con una anticipación razonable a la fecha en que entre en vigencia el cambio o modificación respectivo, siempre que ello dependa de Diroval S.A.

Entregar la información antes señalada, regularmente por cualquier medio idóneo, ya sea a través de su página web, o por medio del teléfono, correo electrónico o información escrita al domicilio del cliente.

Entregar los contratos y/o formularios respectivos asociados a los productos y/o servicios, para revisión y análisis del cliente y la eventual aceptación y suscripción del mismo, entregando un ejemplar de éstos al cliente.

Responder todas las inquietudes o consultas de sus clientes respecto de sus productos, servicios e información publicada o despachada a los clientes, brindando asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres.

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 Diroval 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 empresa; así como informar sobre el cuidado responsable del instrumento electrónico y accesorios.

#### QUINTO.- (OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES).-

Para lograr el objetivo buscado por este Código es indispensable que los clientes colaboren con Diroval S.A., haciéndoles presente su deber de:

a) Mantener a la empresa debidamente informada, en forma oportuna, de todo cambio en sus datos personales (nombre, dirección, número telefónico, dirección de correo electrónico etc.).

b) Verificar regularmente los estados de cuentas, montos de cuotas, de deudas etc. Comunicarle inmediatamente de cualquier error que pueda detectar, de modo que Diroval S.A. pueda regularizarlo, y/o colaborar con eventuales análisis o investigaciones, si así fuere necesario.

c) Tomar medidas especiales de resguardo para proteger sus ordenes, documentos, tarjetas de crédito, débito o similares, sus claves o números secretos u otra información de seguridad, debido a que son de su exclusiva responsabilidad. Para ello, es fundamental que los clientes guarden estos elementos debidamente, y los utilicen con la mayor confidencialidad.

d) Informarse de los seguros u otros medios que Diroval S.A. ofrece a sus clientes para casos de fraude o situaciones irregulares.

e) Notificar de inmediato a Diroval S.A., en caso de extravío, pérdida o robo de documentos o información señalados en la letra c) anterior, utilizando especialmente los medios de información previstos por Diroval S.A. para estos efectos, sin perjuicio de dar cumplimiento a la normativa legal vigente.

f) Protegerse debidamente en sus gestiones y operaciones a través de Internet, en caso de habilitarse las mismas, manteniendo estrictamente resguardada las claves secretas y accediendo a estos servicios a través de sistemas y equipos que otorguen plenas seguridades y que cuenten con los medios de protección frente a actividades ilícita de terceros (tales como virus informáticos, hurto de sus claves o números de acceso, acceso indebido a su computador, redirección ilícita del navegador, etc.).

#### SEXTO.- (RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS).-

##### Atención de Reclamos

Diroval S.A. cuenta con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se pueden canalizar las consultas 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.

Cualquier diferencia o controversia con sus clientes deberá ser abordada en forma responsable, buscando las soluciones en conformidad a la ley y normas aplicables, y resguardando de la mejor forma posible la relación con su cliente.

El sistema de reclamos será puesto en conocimiento de los Clientes a través de carteles o pantallas en las oficinas de atención al público y en el sitio de Internet.

Los reclamos se recibirán en todos los locales Diroval S.A. donde se atiende al público, mediante el llenado del formulario que a su respecto se entregará en dichas oficinas. También podrán ser remitidos vía electrónica, debiendo identificarse el cliente con nombre completo, documento de identidad y demás datos referidos en el formulario. Se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificador, o se remitirá por vía electrónica su recepción, si ella fuera la vía utilizada. El reclamo debe realizarse en forma clara, precisa y detallando en forma concreta el o los puntos sobre cuya duda o controversia solicita la respuesta de Diroval S.A.

Diroval S.A. dará una respuesta de manera escrita y fundada, al usuario, dentro de un plazo de 15 días corridos, el que podrá ser prorrogado por otros 15 días, siendo informado el mismo de los motivos de la prórroga. Las respuestas serán emitidas dentro de los plazos referidos con la prontitud y eficiencia que permita cada caso particular.

La respuesta se fundará sobre la base de lo actuado ante cada punto reclamado. Si se entiende que el reclamo es injustificado, se informará por escrito los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y en tales casos, el usuario tiene la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad.

Diroval S.A. tendrá un responsable del servicio de atención de reclamos.

#### SEPTIMO.- (CUMPLIMIENTO).-

Los funcionarios y los integrantes del Directorio de Diroval 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. En tal sentido, el responsable del servicio de atención de reclamos comunicará al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

#### OCTAVO.- (DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN).-

Diroval S.A. informarán a cada uno de sus funcionarios, equipos de trabajo y clientes sobre este Código, y velarán por su cumplimiento.

Diroval S.A. publicarán el presente Código en su página web para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

Además, y a fin de facilitar su consulta, mantendrán a disposición de sus clientes una copia del mismo en cada una de sus sucursales.

Cualquier consulta o solicitud de información adicional sobre el Código, sus disposiciones y funcionamiento, podrá hacerse directamente en las oficinas de Diroval S.A., sus unidades de atención y servicio al cliente, o en las páginas web.

Se entregará una copia impresa a cada funcionario de Diroval 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 Diroval S.A., los mismos contendrán información acorde a lo establecido en el presente Código.

Se deberán realizar instancias de capacitación, al menos cada dos años, a los efectos que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el presente Código.

#### NOVENO.- (Reporte).-

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todo el personal de Diroval S.A..

Los funcionarios deberán comunicar al responsable del servicio de atención de reclamos, sin miedo a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en la empresa y que pueda ser considerada contraria a las disposiciones del presente Código. Sin perjuicio del canal de reporte definido, los funcionarios tienen el derecho de contactar al Directorio de la empresa.

Por su parte, el responsable del servicio de atención de reclamos, deberá comunicar al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

#### DECIMO.- (VIGENCIA).-

El Código entrará en vigencia desde que sea informado públicamente por Diroval S.A., y publicado en su página web y se mantendrá en vigor en forma indefinida.

En todo caso, toda modificación al presente Código deberá ser aprobada por el Directorio de Diroval S.A..