



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS  
SERVICIOS FINANCIEROS

Junio 2024

## 1. Consideraciones preliminares

La creación del Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) se enmarca dentro los principios y valores establecidos en el Código Ético y de Conducta de la propia cooperativa, fomentando la diligencia, transparencia y veracidad de la información suministrada en relación a los productos y servicios que presta.

Dicho Código, tiene por finalidad promover las mejores prácticas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito para la Enseñanza (en adelante “COOPACE” o la “cooperativa”) 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. Asimismo, el Código tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre COOPACE y el socio.

## 2. Ámbito de aplicación

El Código se aplica, con carácter obligatorio, a todos los integrantes de COOPACE, en ocasión de los distintos productos y servicios que brinda, y en general, en las relaciones que se construyan con los socios.

Es obligación de las personas alcanzadas por las disposiciones del presente Código la lectura, conocimiento y cabal cumplimiento del mismo.

Es fundamental que también los socios de COOPACE conozcan el contenido del Código y por este motivo, el mismo se encontrará disponible tanto en sucursales como en el sitio web de COOPACE.

## 3. Compromiso con los socios

COOPACE asume con los socios los siguientes compromisos:

- i. Velar por los intereses de sus socios y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- ii. Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus socios.
- iii. Brindar a sus socios toda la información necesaria de los productos y servicios, en una manera clara, veraz y oportuna, a efectos de no inducir en error al socio.
- iv. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus socios.
- v. 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.

- vi. Garantizar a los socios con discapacidad la prestación de los productos y servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.
- vii. Disponer de pantallas, carteles o folletos en todos los locales donde se informen los distintos productos y servicios que se ofrecen.
- viii. Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus socios proporcionando copias a quien lo requiera.

#### **4. Transparencia en la información**

En las promociones de productos o servicios realizadas por COOPACE, independientemente del canal por el cual sea publicitado, se informará con precisión y claridad el plazo de 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 promoción en cuestión.

Al momento de celebrar un nuevo contrato, COOPACE se comprometerá a:

- i. Proporcionar a sus socios de manera transparente, información clara y suficiente que facilite la interpretación de las condiciones y requisitos de los productos y servicios ofrecidos.
- ii. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.
- iii. Informar a los socios los canales alternativos de atención previstos para los productos o servicios (página Web, teléfono, sucursales, etc.).
- iv. 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 socio.
- v. Actuar con responsabilidad, profesionalismo y diligencia en cada una de las actuaciones, siendo así para todos los colaboradores de COOPACE, incluido el personal superior.
- vi. 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.

#### **5. Canales de atención y recepción de reclamos**

COOPACE informará a sus socios todos los canales de atención de reclamos, formas de formular los mismos y las pautas que rigen el procedimiento de atención de reclamos.

Las relaciones de COOPACE con sus socios serán en un ambiente cordial y de armonía, atendiendo todos los reclamos con diligencia, profesionalidad, y buena disposición.

Los reclamos que no sean resueltos en forma inmediata a favor del socio, serán registrados a fin de facilitar su seguimiento y en dichos casos se informará al socio el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince (15) días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince (15) días corridos, en cuyo caso se le indicará al socio los motivos de la prórroga por escrito.

En el caso de disconformidad con la decisión adoptada por la cooperativa, el socio podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

## **6. Condiciones generales de los productos y servicios**

- i. Antes de suscribir un contrato, COOPACE brindará al socio información relevante que derivará de la relación contractual.
- ii. Previo a la contratación, COOPACE informará al socio las condiciones, requisitos, derechos y obligaciones que conlleva la adquisición del producto o servicio.
- iii. La cooperativa dará respuesta a todas las solicitudes de productos y servicios que se reciban de los socios, y aquellas que sean rechazadas se informará el motivo del rechazo.
- iv. Se informará de forma clara al socio 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.
- v. En aquellos casos donde COOPACE permita la cancelación anticipada de la obligación, se detallará al socio las condiciones y costos de dicho acto.
- vi. En caso de incumplimientos de pago, COOPACE se compromete a analizar cada caso con buena predisposición buscando alternativas que sean favorables para la realidad económica del socio.
- vii. COOPACE solamente aplicará intereses, comisiones y demás cargos, cuando los mismos hayan sido pactados previamente con el socio.
- viii. Una vez saldada la operación, COOPACE realizará los trámites correspondientes para liberar las garantías.

## **7. Tratamiento de la información de socios**

COOPACE en todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el socio, tratará la información personal del mismo con la mayor responsabilidad, prudencia y confidencialidad, en cumplimiento de la legislación vigente.

## **8. Difusión, administración y monitoreo**

El Departamento de Capital Humano será el encargado de implementar y difundir el presente Código a todo directivo, funcionario y asesor de COOPACE, así como, corregir y sancionar los desvíos que se generen dentro de la cooperativa.

El Código se encontrará disponible tanto en sucursales como en el sitio web de COOPACE para que los socios puedan asesorarse.

## **9. Vigencia y actualización**

Este Código fue aprobado por Acta Nº 688 del 12 de junio de 2024 entrando en vigor el día 15/06/2024.

Será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a 5 (cinco) años.