



# CESFUR

CÁMARA DE EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL URUGUAY

## CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

APLICABLE A LAS ENTIDADES  
ASOCIADAS A LA CÁMARA DE  
EMPRESAS DE SERVICIOS  
FINANCIEROS DEL URUGUAY  
(CESFUR)



Montevideo, 19 Agosto de 2014.



## 1. Antecedentes

*Desde hace algunos años, la regulación financiera ha incorporado elementos y obligaciones tendientes a establecer reglas y guías de actuación de las entidades, a los efectos de fortalecer la protección del usuario financiero y el relacionamiento con los clientes.*

*En tal sentido se ha recogido en las normas de regulación, la necesidad de volcar en un documento único las pautas necesarias que las instituciones deberán seguir respecto del relacionamiento con los clientes.*

*Frente a ello, la Cámara de Empresas de Servicios Financieros ha tomado la iniciativa de ordenar en un Código de Buenas Prácticas las guías de actuación profesional que los asociados cumplen desde sus inicios. En este Código se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todas las empresas asociadas, incluyendo su personal superior, en las relaciones que establezcan con los clientes.*

*El presente Código implica el compromiso a 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 las asociadas ofrecen.*

*El contenido y fundamentos del presente Código serán revisados y actualizados cuando sea necesario, de modo de fomentar la confianza de los clientes y reguladores, entendiendo que las pautas indicadas en este documento contribuyen a la continua consolidación de los derechos de los clientes de las instituciones asociadas.*

*A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a toda persona (física o jurídica) que adquiera los servicios ofrecidos por las Empresas de Servicios Financieros asociadas.*



## 2. Ambito de aplicación

*El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de las empresas de servicios financieros nucleadas en CESFUR, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas generales ni particulares de cada institución asociada, sino su complementación.*

*La adhesión al presente Código implica por parte de las instituciones asociadas, 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 brindan las instituciones miembros, ni limita en ningún modo que las instituciones adopten un nivel de desarrollo superior a los compromisos aquí asumidos.*

*Las entidades arbitrarán los medios para que su Directivos, personal superior y empleados e general cumpla con lo estipulado en el mismo.*

*Todo ello sin perjuicio de otros códigos de conducta, reglas de actuación y comportamiento propios de las instituciones miembros.*

*La apropiada aplicación de los principios contenidos en el presente Código requiere que todos los empleados de las instituciones que adhieran a él, conozcan cabalmente su contenido.*

*El Código se aplicará a todos los servicios habilitados para ser ofrecidos por las empresas de servicios financieros asociadas, a saber:*

- *Compraventa de monedas y billetes extranjeros;*
- *Arbitraje;*
- *Canje;*
- *Compraventa de metales preciosos;*
- *Emisión y adquisición de órdenes de pago a la vista en moneda extranjera;*
- *Compraventa de cheques de viajero;*
- *Cobranzas y pagos;*
- *Giros y transferencias domésticas y al exterior;*
- *Alquiler de cofres de seguridad;*
- *Otorgamiento de créditos en las condiciones establecidas por la reglamentación*
- *Servicios de corresponsalía financiera brindados por cuenta y responsabilidad de las instituciones de intermediación financiera contratantes.*

### 3. Principios Básicos

*En términos generales, las instituciones asociadas deberán:*

- a) Velar por los intereses de los clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad, y evitando la discriminación.*
- b) Brindar a sus clientes toda la información necesaria sobre los servicios ofrecidos, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.*
- c) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones.*
- d) Trabajar para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.*
- 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.*
- f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.*
- g) Promover la capacitación y el profesionalismo de cada uno de los Integrantes*

*Los Directores, Responsables Legales y Funcionarios de las empresas asociadas deberán actuar con probidad y apego a los principios y disposiciones contenidas en el presente código, y comprometidos con la salvaguarda del patrimonio de la institución a la que prestan servicios y a los intereses de sus clientes, asumiendo en todo momento la responsabilidad de sus funciones.*

*Asimismo, todos los Integrantes de las instituciones asociadas deberán cumplir con las siguientes pautas básicas en su accionar diario:*

- Aportar la mayor dedicación en el cumplimiento de todas las responsabilidades que les son asignadas dada la función dentro de la estructura organizacional.*
- No aceptar o solicitar cualquier prebenda a fin de dar preferencia a los intereses de estas personas en contra de los de la empresa.*
- Renunciar de intervenir en cualquier negocio en donde exista o pueda existir conflicto entre intereses personales y el cumplimiento de sus obligaciones para con la institución que impida realizar sus funciones de manera íntegra y objetiva.*
- No participar en transacciones donde existiere la sospecha que ésta se puede vincular con el lavado de dinero; debiéndolo notificar de inmediato al Oficial de Cumplimiento.*
- Efectuar sólo aquellas operaciones para las cuales estén facultados de acuerdo con los procedimientos señalados a buen juicio del Directorio de la empresa.*

- *Evitar favorecer a terceros por las actividades de su competencia u obstruir negociaciones que se encuentren dentro del giro ordinario de los negocios por causa de la enemistad o personal.*
- *No utilizar el nombre de la institución ni de la CESFUR para obtener beneficios o concesiones personales bajo ninguna circunstancia.*
- *La conducción de los negocios se hará bajo los preceptos de lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, en el mejor interés de los clientes, la integridad del mercado y la rentabilidad de la empresa.*
- *Evitar en todo momento las situaciones que pueden representar un conflicto de intereses, asegurando un tratamiento equitativo a todos los clientes.*
- *No realizar operaciones, directamente o por interpuesta persona, utilizando información privilegiada.*

### **Conflicto de intereses.**

*Se presenta cuando un funcionario de una empresa asociada, en razón de su actividad, se enfrenta a diferentes alternativas de conducta, con relación a intereses incompatibles, ninguna de las cuáles puede interferir en la atención de sus obligaciones legales, contractuales o morales. Por lo tanto, la autorregulación del conflicto de intereses, es lograr que dentro de un comportamiento ético de los funcionarios prevean su existencia, bien sea para evitarlos o para dirimirlos con anterioridad a su ocurrencia.*

*Entre otras, se considera que hay conflicto de interés cuando la situación lleva a discernir entre:*

- La utilidad propia y la de un cliente
- La utilidad de un tercero vinculado a la empresa y la de un cliente

Como consecuencia, además de cumplir con las leyes establecidas para el normal desarrollo de los negocios deberá tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- En todas las relaciones primará la absoluta transparencia, el estricto cumplimiento de la ley y el principio de la buena fe.
- Los funcionarios pondrán al servicio de las empresas asociadas sus conocimientos.
- Existirá el principio de delegación de funciones más no de responsabilidades.
- Los Funcionarios tienen como meta cumplir fiel y lealmente sus funciones.
- Instrumentar la prohibición de divulgar información propia de la actividad interna de la empresa asociada, así como efectuar actos o negocios que pongan en peligro la estabilidad de la misma.

Los Integrantes de las empresas asociadas deberán revelar a sus órganos jerárquicos la naturaleza y extensión de cualquier conflicto o incluso indicio de conflicto, entre sus propios intereses (personales, sociales, financieros o políticos) o los de un cliente y sus propias responsabilidades para con los clientes, caso en el cual deberá darse a los mismos un

tratamiento justo y equitativo. De no ser posible este tipo de tratamiento, deberán abstenerse de realizar la operación.



Las instituciones asociadas no podrán realizar operaciones en detrimento de los intereses de sus clientes. Por consiguiente, en cualquier caso que entre en contraposición el interés del cliente y el de la Organización o de sus administradores, deberá prevalecer el interés del cliente.

En cualquier caso, se deberán atender las normas que se dirijan a evitar la ocurrencia de conflictos de interés y el uso de información privilegiada.

## 4. Relacionamiento con clientes

*Los Funcionarios de las Instituciones asociadas, particularmente aquellos encargados directamente de la atención de clientes, deberán mantener una posición de respeto, calidad, eficiencia y cortesía, la misma que esperarían recibir si fueran los clientes.*

### **Normas de Conducta**

- a. Toda persona que comprometa a la entidad asociada, en un negocio determinado debe tener las facultades necesarias para hacerlo.*
- b. Suministrar al Cliente el máximo de información, que le permita una adecuada orientación respecto de sus operaciones, así como protegerlo contra fraudes, engaños, prácticas ilícitas y en general todos los actos contrarios a los usos y sanas prácticas del mercado, en la medida en que le fuere posible.*
- c. Capacitar a todos los Funcionarios adecuadamente, en relación a las prácticas de mercado y ser conscientes de sus responsabilidades, y de las de la entidad que representa.*
- d. Practicar métodos y procedimientos de control interno que proporcionen a los clientes, garantías de seguridad en cuanto al cumplimiento de las operaciones realizadas.*
- e. Manejar adecuadamente los conflictos de interés y asegurar un tratamiento equitativo con los clientes.*
- f. Tomar las precauciones necesarias, en la propuesta, discusión y cierre de cualquier negocio con miras a lograr del cliente un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del negocio.*
- g. Registrar en los libros exigidos por la ley todas sus operaciones y entregar oportunamente a la parte interesada los correspondientes comprobantes oficiales de las operaciones que se celebren.*
- h. No realizar o participar en prácticas tendientes a crear condiciones artificiales de demanda, oferta o precio en el mercado, o en general prácticas concertadas que, directa o indirectamente, tengan por objeto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia.*
- i. No deben ofrecer ni aceptar incentivos o beneficios para la realización de negocios, por fuera de las condiciones normales y propias de los mismos.*
- j. Abstenerse de usar indebidamente la información privilegiada de que tengan conocimiento.*





## 5. Información a los clientes y su tratamiento

Las empresas asociadas se comprometen a:

- *Informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los servicios ofrecidos, para facilitarle al cliente la elección del 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.*
- *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 se actuará de buena fe, no generando desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente mediante la utilización de cláusulas abusivas.*
- *Redactar en idioma español las informaciones requeridas por escrito y contratos, 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.*
- *Incluir en la documentación que se utilice o se emita, así como en los carteles que se exhiban al público Nombre de fantasía, el cual, de existir, deberá ser único, Denominación estatutaria y la indicación Empresa de servicios financieros.*
- *Exhibir carteleras o pantallas, en caracteres visibles, que contengan en forma continua las cotizaciones de las monedas extranjeras que son objeto habitual de negociación, con indicación del tipo de cambio comprador y vendedor*  
*Difundir, en el sitio web de las empresas asociadas toda la información cuya divulgación pública requiera la normativa del Banco Central Del Uruguay*
- *Brindar a cada cliente, en caso de operaciones de crédito, 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, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo.*

- *Incorporar en los impresos, folletos, cartillas, estados de cuenta y en el sitio en Internet de la institución, una referencia a los medios disponibles para que los clientes puedan efectuar consultas y reclamos, y una nota señalando que la institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay y que por más información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy).*
- *Mantener a disposición del público – en sus locales y en su sitio web - la siguiente información actualizada relativa a los corresponsales financieros contratados directamente por la institución y a los contratados por los administradores de corresponsales: Razón social y denominación. Domicilio, teléfono, fax, dirección de correo electrónico, sitio web y horario de atención.*
- *Indicar en las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, 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.*
- *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 la empresa de servicios financieros establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la institución.*

*Asimismo las empresas asociadas se obligan 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 funcionarios de la empresa 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.*

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

## 6. Tratamiento de reclamos

Las empresas asociadas deben mantener 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, cumpliendo con los plazos fijados en la regulación aplicable.

También se informará a los Clientes, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre se responderá de manera fundada.

El sistema de reclamos adoptado por cada empresa, debe ser puesto en conocimiento de los Clientes a través de su sitio web y el personal de cada sucursal.

Cada empresa de servicios financieros asociada, posee un responsable del servicio de atención de reclamos, que a todos los efectos mantendrá la comunicación con el cliente solicitante y como así también el correcto funcionamiento del procedimiento.

Aprobado en Montevideo, en sesión del día 19 de Agosto de 2014 .





# CESFUR

CÁMARA DE EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS DEL URUGUAY