

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS MICROFINANZAS S.A.



INTRODUCCION.

REPÚBLICA MICROFINANZAS es una Sociedad Anónima, perteneciendo su capital accionario a Banco de la República Oriental del Uruguay en forma exclusiva.

Misión: "Contribuir a la inclusión financiera de toda la población, brindando servicios financieros y no financieros principalmente a microempresarios con dificultades de acceso a la banca tradicional"

Visión: "Ser una institución socialmente responsable, autosustentable y referente en el desarrollo de las Microfinanzas en el Uruguay.

Valores corporativos:

- **Actitud de servicio:** Mantener una actitud respetuosa, actuando con disposición hacia nuestros clientes, para ofrecer servicios con oportunidad y calidad adecuada.
- **Integridad:** Generar seguridad a través de acciones llevadas a cabo con honestidad y transparencia.
- **Responsabilidad Social:** Apoyar a nuestros clientes y colaboradores para su desarrollo humano y social
- **Compromiso:** Asumimos nuestras acciones conscientes del impacto de las mismas, por lo que pondremos nuestro mayor empeño y dedicación para cumplir nuestras obligaciones

ALCANCE Y APLICACIÓN

1) Los principios, prácticas y valores enunciados en este Código, son aplicables al Directorio y a todos los funcionarios.

2) Sin perjuicio que el espíritu del Código será aplicado a la operatoria en general, comprendiendo todos los productos de R.M.S.A.

3) La Institución entregará un ejemplar del presente Código a cada uno de sus funcionarios, el mismo deberá ser leído por éstos, pudiendo consultar, en caso de existir dudas respecto a su alcance o contenido, a los funcionarios que al efecto designe la Institución.

4) Se recabará constancia de recibo y compromiso de cumplimiento. Los funcionarios de nuevo ingreso, suscribirán dicha constancia al momento de su designación, nombramiento o contratación.

5) Las infracciones a los preceptos contenidos en este Código, pueden dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias contenidas en el reglamento interno del personal.

6) ESTÁNDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO:

1. Directorio
2. Gerencia

- 3. Compromisos y Responsabilidades
- 4. Transparencia

1. DIRECTORIO

Enunciado:

El Directorio es el órgano responsable de ejercer, dentro del marco constitucional, legal y reglamentario, la dirección y supervisión de las actividades que R.M.S.A. tiene asignadas para el cumplimiento de su misión.

Prácticas:

- 1.1 El Directorio deberá aprobar los objetivos estratégicos y valores corporativos de R.M.S.A. supervisando su cumplimiento y asegurándose de su debida comunicación a la organización.
- 1.2 El Directorio deberá establecer y hacer cumplir líneas claras de responsabilidad asegurando que la Alta Gerencia realice un seguimiento adecuado en el marco de las políticas definidas.
- 1.3 El Directorio debe asegurar un adecuado relacionamiento con los organismos de control y las demás instituciones vinculados con la operativa.
- 1.4 El Directorio debe velar por el cumplimiento del marco normativo que regula la actividad de la Institución.

2. GERENCIA

Enunciado:

La Alta Gerencia es la encargada de implementar las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para la gestión de las operaciones y riesgos en forma prudente para cumplir con los objetivos estratégicos fijados por el Directorio y en asegurar que éste reciba información relevante, íntegra y oportuna que le permita evaluar la gestión y analizar si las responsabilidades delegadas a la Alta Gerencia se están cumpliendo efectivamente.

La Alta Gerencia cumplirá el principio enunciado a través del desempeño individual de sus integrantes y de los órganos colegiados creados a efectos de fortalecer el Gobierno Corporativo.

Prácticas:

- 2.1 La Alta Gerencia como equipo y cada uno de sus integrantes deben poseer los conocimientos y habilidades para gestionar y supervisar bajo su responsabilidad.
- 2.2 La Alta Gerencia deberá formular el plan de negocios en base a los lineamientos estratégicos definidos por el Directorio, así como monitorear su cumplimiento.
- 2.3 La Alta Gerencia debe establecer y seguir un proceso de mejora continua adecuado para la gestión de la entidad, en el marco de su plan estratégico.

- 2.4 La Alta Gerencia debe implementar las políticas y el plan de negocios aprobados por el Directorio para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- 2.5 La Alta Gerencia debe definir e implementar un sistema de información, confiable, oportuno y accesible sustentado en la implementación de un proceso íntegro de gestión de tecnología de información en el marco de las estrategias definidas.

3. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES

Enunciado:

Dar cumplimiento a la misión de R.M.S.A., promoviendo la observancia de los valores corporativos en el marco de la visión definida y leyes y reglamentaciones vigentes.

Prácticas:

- 3.1 Prestar servicios financieros y no financieros que promuevan el desarrollo económico y social del país, aunando la necesaria rentabilidad con el cumplimiento del compromiso social.
- 3.2 Velar por la aplicación estricta del Código de Ética y asegurar un tratamiento justo y equitativo a clientes, proveedores, colaboradores y funcionarios, descartando toda actitud y política discriminatoria.
- 3.3 Velar por una visión de la organización de largo plazo y sustentable, incorporando consideraciones de orden social y ambiental en la definición de las operaciones.
- 3.4 Utilizar la transparencia como una herramienta de gestión convirtiéndose en una verdadera ventaja competitiva.
- 3.5 Adoptar las medidas necesarias para brindar de la mejor forma a sus clientes, los productos y/o servicios ofrecidos. Para ello R. M.S.A. procurará:
 - a. Establecer procesos eficientes, con el objeto de poner a disposición de los clientes productos y/o servicios de calidad.
 - b. Cumplir con los plazos ofrecidos y/o prometidos.
 - c. Medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario para mantener altos estándares en esta materia.
- 3.7 Promover la innovación para mejorar la calidad de servicios de forma de contribuir a profundizar en la inclusión financiera, llegando a todas las personas del territorio nacional.
- 3.8 Velar por la solvencia y estabilidad de la Institución en un marco que promueva la eficiencia de los procesos que realiza, logrando con ello una mayor protección de usuarios.

II - TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

- 1) En las promociones de productos y servicios que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, REPÚBLICA MICROFINANZAS

S.A. 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.

2) Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, REPÚBLICA MICROFINANZAS S.A. se comprometerá a:

2.1 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.

2.2 Comunicar al cliente cuáles son los requisitos básicos que la Entidad establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación.

2.3 Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, teléfono, sucursales, asesores de crédito, etc.).

2.4 Informar al cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.

2.5 Informar mediante folletería entregada por sus asesores de crédito o mantener en el área de atención al público de su Casa Central y Sucursales, carteles claramente visibles, o impresos, donde consten los elementos principales de los productos y servicios que se ofrecen

III - ATENCIÓN AL CLIENTE

1) REPÚBLICA MICROFINANZAS S.A. ofrecerá un servicio de atención a sus clientes para responderlas consultas que éstos deseen efectuar.

2) El acceso a dichas alternativas de ayuda podrá realizarse en forma personal, por escrito, por vía telefónica al 29016040 o en el sitio w.e.b.;

www.republicamicrofinanzas.com.uy

IV - SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

1) REPÚBLICA MICROFINANZAS S.A. ha dispuesto los medios necesarios para la pronta y justa solución de las controversias que puedan surgir con sus clientes. La Institución informará los canales disponibles para la atención y recepción de reclamos.

2) La entidad atenderá los reclamos de sus clientes diligentemente, según las circunstancias de cada caso. Si la consulta o reclamo no puede ser respondida en forma inmediata se pondrá a disposición la presentación de un reclamo formal.

3) El cliente para formalizar su reclamo deberá completar el formulario de "Reclamo ante REPÚBLICA MICROFINANZAS S.A." y entregarlo firmado en casa central Avenida Libertador 1672. El formulario estará disponible en casa central y también en el sitio web.

4) Se le comunicará al cliente por escrito el resultado del reclamo basado en las investigaciones realizadas, en un plazo no mayor de 15 días calendario, el que podrá prorrogarse por otros 15 días.

5) En los casos resueltos en favor del cliente y en un plazo de dos días hábiles, no será necesaria la comunicación por escrito.

6) Si el reclamo no es atendido o si el cliente queda disconforme con los motivos que fundan la respuesta brindada por la entidad, éste podrá plantear la situación ante el Banco Central del Uruguay.

V - TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES

1) En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el cliente, REPÚBLICA MICROFINANZAS S.A. tratará la información personal con la mayor prudencia y confidencialidad.

Los colaboradores de R.M.S.A. se comprometen en forma expresa a conservar la más estricta confidencialidad respecto de toda la información que sea procesada o utilizada durante sus actividades, así como toda otra información, cualquiera sea su naturaleza que reciban o adquieran por cualquier medio durante su actividad.

Se entenderá por Información Confidencial toda información obtenida por el personal de R.M.S.A. con respecto a sus Clientes, la Sociedad, a empresas vinculadas, así como proveedores, sin importar la forma en que se obtuvo, sea de tipo técnico, comercial, estratégico, económico, financiero, de propiedad intelectual o de cualquier otro tipo, pasada, presente o futura.

Los Colaboradores deberán mantener la información considerada confidencial en secreto y no la utilizarán en beneficio propio o de terceros ni aún luego de finalizado el presente contrato. En particular darán cumplimiento cabal a lo establecido en el artículo 25 del Decreto-Ley 15322.

Los Colaboradores serán responsables civil y penalmente por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en los anteriores párrafos.

2) La entidad dará cabal cumplimiento a la legislación vigente, especialmente la ley 18.331 del 11 de agosto de 2008 (Protección de Datos Personales y Acción de Habeas Data) y el Decreto 664/008, y permitirá a sus clientes el efectivo ejercicio de los derechos que consagra la normativa referida.

CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS

I - CONDICIONES DE LOS CONTRATOS

1) Los productos y servicios estarán regidos por contratos al amparo de las regulaciones normativas.

2) Los contratos deberán estar redactados en idioma español de forma tal que facilite su lectura. Se utilizarán caracteres fácilmente legibles y lenguaje claro.

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.

REPÚBLICA MICROFINANZAS S.A. deberá entregar al cliente, la vía correspondiente del contrato por los productos y servicios contratados o una copia del mismo.

4) En los contratos de adhesión la Entidad deberá abstenerse de incluir cláusulas abusivas, según lo estipulado en el artículo 30 de la Ley 17.250.

5) Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos se deberá requerir el consentimiento expreso del cliente, salvo las excepciones que los respectivos contratos y la normativa vigente habiliten.

6) En caso de modificaciones, la Institución se obliga a respetar los derechos del cliente, especialmente la facultad de rescindir el contrato en los casos pertinentes.

II - INTERESES, COMISIONES Y CARGOS

1) REPÚBLICA MICROFINANZAS 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.

2) Tampoco promocionará los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa o parcial para los clientes.

3) Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el contrato de crédito.

III- 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 reestructuración y cualquier otro documento en que consten las obligaciones del deudor.

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

VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN

Este Código entra en vigencia a partir de Octubre 2011. El presente Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a tres años.

Fecha	Detalle
Octubre 2011	Aprobación Directorio 28.09.2011
Abril 2014	Modificación