

# CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

APROBADO POR EL DIRECTORIO DE MULTI DIVISA S.A.

(2 DE OCTUBRE 2012)

## 1. INTRODUCCIÓN Y DECLARACIÓN POLÍTICA

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, **MULTI DIVISA S.A.**, pretende establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y nuestra institución, 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 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 brinda **MULTI DIVISA 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 **MULTI DIVISA S.A.** se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de **MULTI DIVISA S.A.**, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

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 la casa de cambio.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de **MULTI DIVISA S.A.** de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio. Asimismo su aplicación será distinta según el grado de sofisticación de cada cliente.

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

El Código se aplicará a todos los productos y servicios de **MULTI DIVISA S.A.**

### 3. PRINCIPIOS BÁSICOS

#### ➤ Integridad y Debida Diligencia

**MULTI DIVISA S.A.** actuará con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones, siendo la transparencia, 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 y con la debida atención.

#### ➤ Transparencia

Para **MULTI DIVISA S.A.**, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados de **MULTI DIVISA 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.

#### ➤ Intereses de las partes

En la relación con un Cliente, **MULTI DIVISA 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.

#### ➤ Confidencialidad

**MULTI DIVISA S.A.** se obliga 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 empleados de **MULTI DIVISA S.A.** (directores, representantes y funcionarios) 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.

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

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

#### 4. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

##### 4.1 Compromiso con los Clientes

**MULTI DIVISA S.A.** se compromete a:

- Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente 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 el presente Código.
- Informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los productos y servicios que **MULTI DIVISA S.A.** comercialice, para facilitarle al cliente la elección del producto o 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.
- Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a **MULTI DIVISA S.A.** mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.
- 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.

Los contratos escritos y las distintas informaciones que se le brinde por escrito al Cliente por parte de **MULTI DIVISA S.A.** serán siempre en idioma español, 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.

##### 4.2 Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, **MULTI DIVISA S.A.** informará 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.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, y cuando corresponda, **MULTI DIVISA S.A.** se compromete a:

- Proporcionar a los Clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo.
- 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 **MULTI DIVISA 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 casa de cambio.
- 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.
- Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.

- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

**MULTI DIVISA S.A.** contará con un sitio en Internet, a través del cual se les brindará a los Clientes la información requerida por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.

## **5. MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES**

### **5.1 Atención de Reclamos**

**MULTI DIVISA 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.

Asimismo **MULTI DIVISA S.A.** informará a sus Clientes, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

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.

**MULTI DIVISA S.A.** tendrá un responsable del servicio de atención de reclamos.

## **6. CUMPLIMIENTO**

Los empleados y los socios de **MULTI DIVISA 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.

## **7. REGIMEN SANCIONATORIO**

Los empleados de **MULTI DIVISA S.A.** que incumplan los compromisos y deberes impuestos por el presente Código de Buenas Prácticas serán pasibles de las siguientes sanciones:

- a. Observación
- b. Suspensión (La suspensión se graduará en función de la falta cometida y de los antecedentes del funcionario)
- c. Despido

Las sanciones serán impuestas por los socios ó representantes legales con facultades suficientes y de acuerdo a lo establecido en las normas legales vigentes.

## **8. DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN**

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de **MULTI DIVISA S.A.** para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

También se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en los locales de la casa de cambio.

Se entregará una copia impresa a cada empleado de **MULTI DIVISA 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 **MULTI DIVISA 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, así como las situaciones que se puedan suscitar en la operativa de la casa de cambio.

**Aprobado por el Directorio de *MULTI DIVISA S.A.* el 02/10/2012.**