

CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

01. Introducción
02. Ámbito de Aplicación
03. Principios Básicos que rigen la relación con los clientes
04. Derechos del Cliente de Ciclo Cuotas
05. Buenas Prácticas respecto a productos y servicios
06. Buenas prácticas de promoción y ventas
07. Buenas prácticas de recuperación de créditos vencidos
08. Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes
09. Canales de Reporte
10. Sanciones
11. Difusión

1. Introducción

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, la empresa (en adelante Ciclo Cuotas), reconoce la importancia de establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y los colaboradores de Ciclo Cuotas, fomentando la transparencia de la información suministrada sobre los productos y servicios que brinda y estableciendo estándares de buenas prácticas en operaciones financieras.

Este Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio de los Clientes. Ello no obstará el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que Ciclo Cuotas brinda.

En tal sentido, el presente Código deberá revisarse y actualizarse periódicamente de modo de fomentar la confianza de los clientes de Ciclo Cuotas y los reguladores. Entendemos que la incorporación de este Código contribuirá a que los derechos de nuestros clientes se continúen consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de los colaboradores de Ciclo Cuotas, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

2. Ámbito de Aplicación

El Código de Buenas Prácticas debe ser aplicado, con carácter obligatorio, por todos sus integrantes, incluyendo su Directorio y personal superior, para todos los productos financieros que se ofrecen.

El presente Código se aplicará a la empresa Ciclocuotas S.A..

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 Ciclo Cuotas.

Son alcanzados por las disposiciones de este Código las

operaciones referidas a la promoción y comercialización de los siguientes productos y servicios financieros: créditos personales y créditos al consumo

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Ciclo Cuotas 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 colaboradores de Ciclo Cuotas, sin distinción de nivel jerárquico, adhieran cabalmente a su contenido.

3. Principios Básicos que rigen la relación con los clientes

- **Integridad y Debida Diligencia**

Ciclo Cuotas deberá actuar con un alto grado de integridad, aplicando un sentido de justicia y claridad en todas las operaciones. En tal sentido, velará por los intereses de sus clientes y trabajará para mejorar la calidad del servicio, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional. Prestará sus servicios con la máxima competencia, brindando un asesoramiento diligente.

- **Transparencia**

Para Ciclo Cuotas, la transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los colaboradores de Ciclo Cuotas brindarán a los clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios y productos ofrecidos y otros aspectos tales como: riesgos involucrados, comisiones y demás costos asociados.

- **Trato al cliente**

Ciclo Cuotas en todo momento dispensará un trato adecuado y profesional al cliente, reconociendo su plena capacidad de discernimiento a la hora de tomar decisiones racionales y bien informadas.

- **Confidencialidad**

Ciclo Cuotas guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, en los términos de la legislación vigente.

4. Derechos del Cliente de Ciclo Cuotas

4.1. Derecho a que se le brinde información suficiente, clara, veraz y oportuna sobre los distintos productos y servicios financieros ofrecidos por Ciclo Cuotas, para que el cliente pueda tomar una decisión racional, completa e informada. En particular el cliente tendrá el derecho irrenunciable, y dispondrá del tiempo necesario, de leer, analizar detenidamente y consultar todo aquello que considere pertinente, acerca de la documentación correspondiente

a cada uno de los diferentes productos ofrecidos por Ciclo Cuotas (la que deberá estar impresa en un tamaño de fuente no inferior a los 10 puntos).

4.2 Ciclo Cuotas se compromete a no incluir cláusulas que presupongan injustificados desequilibrios entre las partes contratantes o violen la obligación de actuar de buena fe.

4.3. Derecho a que se lo instruya sobre las diferentes ofertas, a efectos de evaluar la más conveniente para el Cliente, de acuerdo a sus necesidades y situación particular.

4.4. Derecho a elegir libremente entre las diferentes ofertas para las cuales califique, sin condicionamientos de clase alguna más allá de los derivados de la aprobación crediticia respectiva.

4.5. Derecho a que se le brinde iguales oportunidades en el acceso a los productos y servicios, que al resto de los clientes que se encuentren en la misma situación crediticia.

4.6. Derecho a que se le entregue copia de todos los documentos y contratos vinculados con la oferta o el producto adquirido.

4.7. Derecho a que se le responda en tiempo y forma las consultas y reclamos realizados por las vías disponibles a tal efecto.

4.8 Derecho a presentar reclamos o peticiones ante el Servicio de Atención de Reclamos, respecto de la defensa de sus derechos como consumidor.

4.9. Derecho a la devolución de productos. Ciclo Cuotas promueve entre sus Clientes la utilización responsable y planificada de los instrumentos de crédito que provee, estimulando la reflexión y la comprensión en cuanto a los compromisos que asumen. Siendo política de la empresa aconsejar al Cliente sobre la mejor opción de acuerdo a sus posibilidades y conveniencias de forma tal que no asuma compromisos que no pueda atender.

Sin perjuicio de ello otorgamos a nuestros Clientes el derecho a devolver el préstamo solicitado, en las condiciones establecidas en los respectivos contratos, anexos u otros documentos firmados en el momento de la originación, dentro de los **cinco días hábiles** contados desde la formalización del contrato, a su sola opción y sin cargo. Dicha opción deberá ser comunicada a Ciclo Cuotas por cualquier medio fehaciente y se hará efectiva una vez que se proceda a la devolución de la totalidad de las sumas prestadas

5. Buenas Prácticas respecto a productos y servicios

5.1. Compromiso con los Clientes

Ciclo Cuotas se compromete, dentro de sus facultades, a brindar la alternativa de productos y servicios, que mejor se adapte a las necesidades e intereses del cliente.

Ciclo Cuotas se compromete a actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y

servicios financieros 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.

En tal sentido, deberán informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca de las características de los productos y servicios que Ciclo Cuotas comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del Cliente, se ajusten más a sus necesidades. En tal sentido, los colaboradores de Ciclo Cuotas deberán informar al Cliente sobre las características de los productos y servicios, los riesgos involucrados, las comisiones y otros cargos vinculados con su contratación o mantenimiento.

Asimismo, Ciclo Cuotas se compromete a comunicar, en forma oportuna, al Cliente cualquier modificación en las condiciones y costos, que fueren necesarios para utilizar o mantener el producto o servicio contratado. En particular, informará al Cliente, en los términos de la normativa vigente, cualquier modificación unilateral en los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes.

A su vez, Ciclo Cuotas se compromete a realizar los preavisos correspondientes en caso de modificaciones en las condiciones de concesión de los productos y servicios. Dichos preavisos se regirán por la normativa vigente al momento en que se efectivicen, así como por los contratos celebrados entre Ciclo Cuotas y el Cliente cuando corresponda.

Ciclo Cuotas recibirá diligentemente cualquier reclamo y/o queja por parte de los Clientes, mediante sistemas de recepción de reclamos, y brindará respuesta que corresponda, adoptando los mecanismos correctivos necesarios para su adecuada gestión.

A este respecto, Ciclo Cuotas se compromete especialmente a velar por el buen funcionamiento del servicio, buscando mantener y ampliar los canales de contacto y comunicación permanentes, existentes y futuros.

5.2. Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, Ciclo Cuotas delimitará la oferta en conformidad con la normativa de protección de consumidores estableciendo sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Ciclo Cuotas 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, para que el cliente esté en condiciones de evaluar los costos completos de los servicios financieros prestados. 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 cuales son los requisitos básicos que se requieren para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de Ciclo Cuotas. En particular, se informará al Cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del cliente, de acuerdo con la política interna y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Informar sobre las obligaciones y responsabilidades que asuma el cliente, así como de las consecuencias en caso que se incurra en incumplimiento en el uso de los productos o servicios contratados.
- 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.

Ciclo Cuotas contará con un sitio en Internet (www.ciclocuotas.com.uy), a través del cual se les brindará a los Clientes toda la información detallada en este Código, cumpliendo así con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país. Los Términos y Condiciones completas y detalladas de todos y cada uno de los productos financieros ofrecidos por Ciclo Cuotas, así como los modelos de documentación correspondientes a los mismos, se encontrarán disponibles en la referida página web.

Cuando se opere con clientes minoristas, la información relativa a los cargos vinculados con la contratación y mantenimiento de un producto o servicio (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos), se brindará al Cliente por escrito en forma previa a la contratación.

5.3. Contratos

En los contratos que celebre con sus Clientes, Ciclo Cuotas utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, actuará siempre de buena fe, cumpliendo con las disposiciones legales y reglamentarias.

Los contratos celebrados y las distintas informaciones que Ciclo Cuotas brinde al Cliente 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.

Cuando se celebre un contrato, se entregará siempre una copia al

Cliente. Asimismo, Ciclo Cuotas dará adecuada difusión a los contratos de adhesión que utilice publicando en su sitio de Internet una versión actualizada de los mismos y manteniendo copias a disposición en las áreas de atención al público.

Ciclo Cuotas ejecutará los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

- Modificaciones a los contratos

Será necesario el consentimiento del cliente. En caso de modificaciones unilaterales, esta potestad deberá estar pactada en el contrato original o expresamente admitida por el marco regulatorio vigente.

Cuando las modificaciones sean objetivamente favorables al cliente, se podrán realizar de inmediato y sin necesidad de comunicación previa.

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.

5.4. 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.

Ciclo Cuotas explicará adecuadamente a sus clientes, la forma cómo operan estos instrumentos y determinarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en cumplimiento con la legislación vigente.

5.5. 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 Ciclo Cuotas haga suscribir a sus clientes, así como también los documentos complementarios y entrega de los mismos.

6. Buenas prácticas de promoción y ventas.

En las acciones de promoción y ventas de los productos y servicios financieros los colaboradores deberán atender:

- Solicitar al Cliente la información mínima requerida para el producto o servicio al que quiere acceder, sin perjuicio de asesorarlo en cuanto a que a mayor información y documentación se obtienen mejores condiciones de venta. Se entiende por mejores condiciones de venta, las referidas a monto, cuota y plazo.

- Explicar al Cliente que para acceder a los productos y servicios – salvo aquellos en los que expresamente se establece otra cosa – se requiere un análisis sobre su situación crediticia y antecedentes, a efectos de determinar si corresponde la aprobación del crédito.
- Asesorar al Cliente sobre los productos y servicios que se adapten mejor a su realidad y comportamiento de pago.
- Brindar la información que el Cliente requiera y en particular la referida a las condiciones de venta, compromisos que asume, beneficios adicionales (si corresponden al producto)
- Exhibir y/o entregar al Cliente, según corresponda, los documentos que prevé el presente Código y las normas regulatorias vigentes.
- Valorar el tiempo del Cliente de forma tal que no deba sufrir esperas o demoras, tratando de dar respuesta a sus consultas y solicitudes en forma inmediata. Implementar en la medida de lo posible mecanismos eficientes que permitan un adecuado empleo del tiempo tanto del cliente como de Ciclo Cuotas
- Utilizar un lenguaje accesible para facilitar la total comprensión por parte del cliente, de las condiciones específicas de la operación y de la obligación que se está asumiendo.
- Procurar adecuar los productos o servicios disponibles a la demanda del Cliente
- Acordar la fecha de pago más conveniente para el cliente, atendiendo al flujo de sus ingresos, para que no haya desajustes entre éstos y su obligación con nuestra compañía.
- Guiar al cliente a un comportamiento de pago que redunde en un beneficio futuro en su historial crediticio.
- Educar al cliente en una filosofía de Consumo Responsable, para que regule su consumo, administrando sus gastos de manera eficiente.
- Asesorar al Cliente en relación a la documentación a firmar, destacando los aspectos relevantes de la misma, procurando que los lea, comprenda y los firme con total conciencia de los compromisos asumidos y las condiciones específicas de nuestros productos financieros.

7. Buenas prácticas de recuperación de créditos vencidos.

Los colaboradores que gestionan los procedimientos de recupero, deberán:

- Avisar al Cliente sobre el atraso incurrido una vez cumplida la fecha de vencimiento de pago por él elegida, sin que el mismo se haya verificado.
- Mantener una comunicación clara donde las partes estén debidamente identificadas, informando sobre el objeto del llamado.

- Informar al Cliente con precisión, el monto de la deuda y los costos que genera el atraso.
- Asesorar al Cliente sobre los beneficios de cumplir los pagos en fecha, tratando de brindarle diferentes opciones
- Valorar el compromiso y la palabra del Cliente, reconocer la voluntad de pago,
- Generar y fomentar el respeto hacia el cliente, sin perjuicio de informarle claramente cuál es su situación con relación a la obligación asumida.
- Evitar emplear metodologías que vulneren el manejo de los datos sensibles del Cliente.

8. Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes

Los colaboradores deberán identificar y reportar a la Gerencia General cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales o los de Ciclo Cuotas y los del Cliente.

8.1 Servicio de Atención de Reclamos.

Ciclo Cuotas pone a disposición de sus clientes un Servicio de Atención de Reclamos, y cuenta un responsable de dicho servicio, con adecuada calificación, quien estará comprendido en la categoría de personal superior de la compañía. Los reclamos o consultas se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud. Ciclo Cuotas se compromete a que el Servicio de Atención de Reclamos buscará funcionar siempre con la mayor eficiencia posible

Ciclo Cuotas dará adecuada difusión a este servicio, en el sitio de Internet, informando a los Clientes respecto de los medios o canales de comunicación disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

9. Canales de Reporte

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todos los colaboradores de Ciclo Cuotas.

Los colaboradores deberán comunicar al Oficial de Cumplimiento, cualquier situación que pueda ser considerada contraria con las disposiciones del presente Código. Sin perjuicio del canal de reporte definido, los colaboradores tienen el derecho de contactar a los Directores de Ciclo Cuotas a efectos de informarlos sobre las situaciones antes referidas.

Por su parte, el Oficial de Cumplimiento deberá comunicar al

Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado. También serán obligatorias estas disposiciones para los colaboradores de las empresas con las cuales se acuerde la comercialización y promoción de los productos financieros que las mismas ofrecen en el mercado.

10. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de la aplicación de sanciones, de acuerdo con el régimen sancionatorio establecido en el Manual del Colaborador de Ciclo Cuotas, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de la República y/u otras regulaciones aplicables.

Respecto de los dependientes de las empresas que promocionan y comercializan los productos financieros de Ciclo Cuotas, corresponderá a cada empresa la adopción de las medidas disciplinarias que entiendan pertinentes.

11. Difusión

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de Ciclo Cuotas para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

Sin perjuicio de ello, el referido documento se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en todos los locales de Ciclo Cuotas o entidades que promueven o comercializan sus productos o servicios.

Se entregará una copia impresa a cada colaborador de Ciclo Cuotas 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.

De igual forma se buscará que procedan las empresas que promueven o comercializan los productos o servicios de Ciclo Cuotas con sus colaboradores