

# **CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

**ABITAB S.A**

- 1. Introducción**
- 2. Ámbito de aplicación**
- 3. Principios básicos**
- 4. Buenas prácticas respecto a productos y servicios**
- 5. Mecanismos de resolución de diferencias con los clientes**
- 6. Cumplimiento**
- 7. Difusión y capacitación**

## **1. Introducción.**

El presente Código de Buenas Prácticas se estipula los principios y valores que regirán las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la institución, incluyendo su personal superior, en las relaciones que se establezcan con los clientes.

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas se pretende establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y la institución, fomentando la transparencia de la información suministrada en relación a los productos y servicios que brinda y estableciendo estándares de buenas prácticas, así como también contribuye a que los derechos de los clientes de ABITAB S.A. se sigan consolidando.

Las políticas contenidas en éste Código forman parte de las políticas generales que rigen el accionar de ABITAB S.A. y se complementan con lo dispuesto en el Código de Ética, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

## **2. Ámbito de aplicación.**

Las disposiciones se aplicarán tanto en Casa Central como en las Agencias.

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a toda persona física que utilice el producto GIROS ofrecido por la institución. La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de ABITAB de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio.

## **3. Principios básicos.**

### **➤ Integridad y Debida Diligencia**

ABITAB 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 ABITAB S.A, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, sus funcionarios brindarán a los clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre el servicio de envío y recepción de giros. Se evitará omitir datos esenciales que puedan inducir a tomar una decisión errónea.

➤ **Intereses de las partes**

ABITAB 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**

ABITAB S.A. se obliga a no develar información, documentación o la existencia de las mismas de manera alguna, a ninguna persona o entidad que no sea el Cliente, con excepción del Banco Central del Uruguay y de aquellos funcionarios de ABITAB S.A que requieran y necesiten contar con dicha información o documentación a efectos de su evaluación, quienes mantendrán la confidencialidad de toda la información.

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 sea de dominio público o conocida por tercero/s con anterioridad a ser proporcionada a ABITAB S.A. o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de la misma.
- Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por ABITAB S.A.
- La información o la documentación no fue proporcionada a ABITAB S.A. por el Cliente, habiendo sido recibida de un tercero en legítima posesión de la información, 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, ABITAB S.A, no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- La información o la documentación sea utilizada por ABITAB S.A. en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.
- Mediante autorización escrita del Cliente exonerando de la confidencialidad.

**4. Buenas prácticas respecto a productos y servicios.**

➤ **Compromiso con los Clientes**

ABITAB S.A. se compromete a:

- Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.
- Velar por los intereses de los clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- Informar de manera clara, suficiente, veraz y oportuna acerca del funcionamiento del servicio de envío y recepción de giros.

- Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los clientes de acuerdo a los usos y costumbres del negocio.
- Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a ABITAB S.A. mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.
- Utilizar en los comprobantes de giros 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.
- Las comunicaciones y las distintas informaciones que se le brinde por escrito al Cliente por parte de ABITAB S.A. serán siempre en idioma español.

➤ **Transparencia de la información**

En las promociones que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, ABITAB 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.

ABITAB 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.
- 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.

**5. Mecanismos de resolución de diferencias con los clientes.**

ABITAB 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 ABITAB 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.

#### **6. Cumplimiento.**

Todos los integrantes de ABITAB 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.

#### **7. Difusión y capacitación.**

El presente Código de Buenas Prácticas se publicará en el sitio de Internet de ABITAB S.A. para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado. Asimismo estará a disposición de todos los funcionarios en la intranet institucional, sin perjuicio del acuse de recibo firmado por los mismos respecto al conocimiento de su existencia y contenido.

Las modificaciones serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.