Anexo 10

CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

Fecha última modificación - versión 6 : 01/10/2015
Fecha ultima aprobación: 20/10/2020

1 INTRODUCCIÓN Y DECLARACION POLITICA

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS, 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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS

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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS, 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 empresa de servicios financieros.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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.

Fecha última modificación - versión 6 : 01/10/2015
Fecha ultima aprobación: 20/10/2020

El Código se aplicará a todos los productos y servicios de AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS.

3 PRINCIPIOS BÁSICOS

- **Integridad y Debida Diligencia**

AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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.

Trabajará 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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados de AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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, AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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**

AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS (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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS, o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS.

- Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS.

- La información o la documentación no fue proporcionada a AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.

Fecha última modificación - versión 6 : 01/10/2015
Fecha ultima aprobación: 20/10/2020

- La información o la documentación sea utilizada por AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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

AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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.

Fecha última modificación - versión 6 : 01/10/2015
Fecha ultima aprobación: 20/10/2020

Los contratos escritos y las distintas informaciones que se le brinde por escrito al Cliente por parte de AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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, AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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, AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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 AVENIDA S.A. 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 empresa de servicios financieros.
- 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.
- Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.

Fecha última modificación - versión 6 : 01/10/2015
Fecha ultima aprobación: 20/10/2020

- 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.

AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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

AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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.

AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS tendrá un responsable del servicio de atención de reclamos.

6 CUMPLIMIENTO

Los empleados y los integrantes del Directorio de AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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.

Fecha última modificación - versión 6 : 01/10/2015
Fecha ultima aprobación: 20/10/2020

7 DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

También se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en los locales de la empresa de servicios financieros.

Se entregará una copia impresa a cada empleado de AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS 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 AVENIDA S.A. EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS, 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 empresa de servicios financieros.

8 SANCIONES

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de sanciones previstas en el presente capítulo, 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.

Se considera falta, la violación de cualquiera de las normas contenidas en el presente Código, ya sea a título culposo o doloso.

Fecha última modificación - versión 6 : 01/10/2015
Fecha ultima aprobación: 20/10/2020