

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

DROMER SA

Indice

1. Introducción y declaración política
2. Ambito de aplicación
3. Principios básicos
4. Buenas prácticas respecto a productos y servicios
5. Mecanismos para resolución de diferencias con los clientes
6. Cumplimiento
7. Difusión
8. Sanciones

1. INTRODUCCION Y DECLARACION POLITICA

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, Dromer S.A. (en adelante Cambio Dromer), pretende establecer un marco de referencia para la relación con el Cliente, 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 Cambio Dromer.

En tal sentido, el presente Código deberá revisarse y actualizarse de modo de fortalecer la imagen corporativa y de fomentar la confianza de los clientes y reguladores. Entendemos que la incorporación de éste Código contribuirá a que los derechos de los clientes se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de Cambio Dromer, 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 se aplica, con carácter obligatorio a todos los integrantes de Cambio Dromer como también a su personal superior. A los efectos de este Código, el término "Cliente" se aplica a todo aquel que mantenga una relación contractual con Cambio Dromer.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de Cambio Dromer 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 Cambio Dromer.

3. PRINCIPIOS BÁSICOS

➤ Integridad y Debida Diligencia

Cambio Dromer deberá actuar con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones.

Trabajarán para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de si, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.

Prestarán sus servicios con la máxima competencia y atención debida.

➤ Transparencia

Para Cambio Dromer, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados deberán brindar a los clientes información clara, precisa y transparente sobre sus operaciones, y sobre otros aspectos tales como: las características de los productos y servicios ofrecidos y las comisiones y costos asociados.

➤ Intereses de las partes

En cada relación con un Cliente, Cambio Dromer deberá ponderar el interés del cliente además del suyo propio y deberán informarlo en aquellas ocasiones que detecten conflictos de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios, creando unas relaciones propicias para su fidelización y para que se den futuros negocios.

➤ Confidencialidad

Cambio Dromer guardará reserva y confidencialidad sobre la información de los clientes según la legislación vigente.

4. BUENAS PRÁCTICAS RESPECTO A PRODUCTOS Y SERVICIOS

4.1 Compromiso con los Clientes

Cambio Dromer 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 y precisa acerca del funcionamiento de los productos y servicios que Cambio Dromer comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del Cliente, se ajuste más a sus necesidades.

Asimismo Cambio Dromer se compromete a 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 Cambio Dromer mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.

Utilizar en los contratos 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 actuarán de buena fe, no generando desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente mediante la utilización de cláusulas abusivas.

Los contratos y las distintas informaciones que se le brinde al Cliente por parte de Cambio Dromer 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, Cambio Dromer informará 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.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, Cambio Dromer se comprometerá 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 Cambio Dromer establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de Cambio Dromer.
- 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.

Cambio Dromer contará con un sitio en Internet, a través del cual se les brindará a los Clientes toda la información necesaria, cumpliendo así con las disposiciones legales vigentes en el país.

5. MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES

5.1 Atención de Reclamos

Cambio Dromer contará con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán 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 Cambio Dromer informará a sus Clientes sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. Siempre responderán 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 en las oficinas de atención al público, de los estados de cuenta y en el sitio de Internet.

Cambio Dromer designará un responsable del servicio de atención de reclamos.

6. CUMPLIMIENTO

Los empleados y los integrantes del Directorio de Cambio Dromer, deben actuar de manera de garantizar que el relacionamiento con sus Clientes y las prácticas de Cambio Dromer se ajusten a las normas contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas.

En tal sentido, el Oficial de Cumplimiento de Cambio Dromer deberá comunicar al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

Será objeto de Auditoria por parte del propio Cambio Dromer, el relevamiento del cumplimiento de las Buenas Prácticas adoptadas por él.

7. DIFUSIÓN

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de Cambio Dromer 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 los locales de Cambio Dromer.

Se entregará una copia impresa a cada empleado de Cambio Dromer 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 Cambio Dromer, los mismos contendrán información acorde a lo establecido en el presente Código.

8. SANCIONES

Los funcionarios de Cambio Dromer que incumplan los compromisos y deberes impuestos por el presente Código de Buenas Prácticas serán pasibles de sanciones disciplinarias de acuerdo a la gravedad de la falta.