

# CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

## MARCRE LTDA.

### OBJETIVO

Contar con un Código de Buenas Prácticas en el que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la empresa.

Adicionalmente, MARCRE como institución financiera está sujeta a leyes y decretos que regulan la actividad financiera en el país. El incumplimiento de estas normas puede acarrear sanciones o multas, además de afectar la imagen y reputación de la empresa. Por tal motivo, asumimos un compromiso en el cumplimiento de todas las regulaciones vigentes. Para lograrlo es necesario que todo el Personal esté familiarizado con las regulaciones, y que las mismas se cumplan en la realización diaria de las tareas.

### AMBITO DE APLICACION

El presente Código es de aplicación a todo el Personal de MARCRE Ltda.

El Personal tiene obligación de conocer y cumplir el Código de Buenas Prácticas y de colaborar para facilitar su implantación en la empresa.

El Personal deberá cumplir tanto las disposiciones generales (Leyes, reglamentos, circulares de los organismos supervisores) como la normativa interna de la empresa que sea aplicable a su actividad.

### PRINCIPIOS GENERALES

1. **Secreto profesional:** el manejo de la información, sobre la empresa o los clientes, es un tema delicado que deberá tratarse con mucha cautela.

Específicamente la información obtenida en el desempeño de la actividad laboral está protegida por el Secreto Profesional, según lo previsto en el Art. 302 del Código Penal uruguayo. En el mismo se establece:

ART.302 (Revelación de secreto profesional): *“El que, sin justa causa, revelare secretos que hubieran llegado a su conocimiento, en virtud de su profesión, empleo o comisión, será castigado, cuando el hecho causare perjuicio, con 100 UR (cien unidades reajustables) a 600 UR (seiscientas unidades reajustables) de multa.”*

Todo empleado debe tener presente esta disposición de carácter penal, así como el hecho que, en caso de su contravención, queda también sujeto a eventuales demandas civiles por concepto de daños o perjuicios pecuniarios o morales. Sin embargo, a pesar de lo expuesto anteriormente el Secreto Profesional podrá ser revelado en tanto sea autorizado por el cliente o por la empresa.

Queda prohibido también usar para fines particulares, ni transmitir a otros, tecnologías, marcas, metodologías y cualquier tipo de información que pertenezca

a la Empresa, aunque se hayan obtenido o desarrollado por el propio empleado en su ambiente de trabajo.

La información a la cual se hace referencia podrá ser revelada sólo en caso de:

**a)** Autorización expresa y por escrito del interesado, previa autorización de la Dirección de la empresa.

**b)** Resolución fundada de la Justicia competente.

**2. Responsabilidad:** el Personal deberá emplear su capacidad técnica y profesional y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de sus actividades.

En particular, y sin perjuicio de dicha regla general:

- Se ajustarán en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones a la normativa aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por la Empresa.
- Aplicarán los procedimientos establecidos internamente.
- Estarán informados y aceptarán estrictamente las leyes y decretos que rigen la actividad de la empresa así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay.

**3. Compromiso con la Empresa:** el Personal deberá velar siempre por los intereses de la empresa y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, haciendo una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición y evitando actuaciones que puedan reportarle perjuicios.

En particular, y sin menoscabo de la citada regla general:

- Protegerán y cuidarán los activos de la empresa de los que dispongan o a los que tengan acceso, no haciendo más utilidades de los mismos que las necesarias para sus funciones y absteniéndose de cualquier disposición o gravamen sin la oportuna autorización.
- Estarán obligados a informar a la Dirección de la empresa acerca de infracciones en que incurran otros empleados, así como de hechos o circunstancias que pudiere dañar a la empresa o impedir a sus funcionarios cumplir con sus funciones y responsabilidades.
- Cuidarán que la realización de gastos se ajuste estrictamente a las necesidades.
- Se asegurarán de que la contratación de los productos y servicios se haga en la forma establecida en los procedimientos internos, obteniendo y conservando la documentación requerida y entregando, cuando proceda, copia de la misma a los Clientes.
- Prestarán especial protección a los sistemas informáticos, extremando las medidas de seguridad de los mismos.
- No utilizarán la imagen, nombre o marca de la Empresa sino para el adecuado desarrollo de sus actividades profesionales en el mismo.

4. **Conflicto de intereses:** el Personal actuará siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos, no primen sobre los de la empresa o sus clientes.

### **PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES**

Los clientes representan la razón de ser de cualquier negocio. Para conservarlos, tenemos como misión tratarlos cortésmente y con eficiencia, además de otorgarles informaciones precisas, claras y compatibles con sus demandas y sus derechos.

Identificar las necesidades de los clientes y ser capaz de satisfacerlas en sintonía con los objetivos de seguridad, calidad y rentabilidad de la Empresa, constituye uno de los más serios desafíos para cada uno de nosotros, mas aun considerando que manejamos recursos financieros, lo que realza más aún la necesidad que cultivemos la confianza que depositan en nosotros.

Para ello, no realizamos ventas forzadas, no inventamos artificios, no ocultamos información ni aprovechamos una situación para forzar la compra de un producto o servicio.

Los principios que rigen las relaciones con los clientes son:

- En general la relación con los clientes debe estar regida por los siguientes principios básicos: transparencia, diligencia y veracidad.
- En el trato con los clientes se deberá conducir con amabilidad y buena educación.
- Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a los clientes sobre las características de los servicios que la empresa ofrezca, sin ocultar tasas, comisiones u otros costos.

En particular se deberá informar al cliente:

- Tasas de interés y mora aplicadas en las operaciones.
  - Otros gastos o cargos que se le incluyan.
  - Suma total a pagar, importe de las cuotas, cantidad de cuotas y vencimiento de las mismas.
  - Términos generales de la contratación.
- Ofrecer a cada cliente los productos o servicios que más se adecuen a sus características y necesidades.
  - Comprometerse con brindar un servicio de calidad a los clientes.
  - Secreto profesional: en relación específica sobre los clientes, los empleados no podrán hacer pública información sobre los siguientes aspectos:
    - Operaciones realizadas por los clientes.
    - Situación actual del cliente.
    - Información personal que reciban de los clientes.

Entre los derechos de los clientes se destaca la cuestión esencial de la privacidad. De esta manera, en la forma prevista en la ley, regulamos el uso, el control y la seguridad de las informaciones de los clientes.

Se podrá utilizar información de los clientes en los siguientes casos:

- Para la operativa interna de la empresa.
- Para informar al Clearing de Informes al cual nos encontramos asociados.
- Ante requerimiento judicial.

## **BUENAS PRÁCTICAS EN RELACION A NUESTROS SERVICIOS**

En relación a nuestros servicios es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Informar completa y verazmente a los clientes sobre los términos y operativa de cada servicio, tanto en el momento de su contratación como en todas las etapas de la relación contractual.
- En caso de modificaciones en los términos de los servicios proporcionados por MARCRE, se informará a los clientes por los siguientes medios:
  - Comunicados publicados en las oficinas de MARCRE:
    - Asamblea 589, San José.
    - 25 de Agosto 916, Libertad.
  - A través del sitio web: [www.marcre.com.uy](http://www.marcre.com.uy)
- Asumir un férreo compromiso de brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

## **MECANISMOS DE RESOLUCION DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES**

El procedimiento en caso de reclamos de clientes será el siguiente:

1. Si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, el personal de la institución entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal. Conjuntamente con el formulario se explicará y entregará al cliente el funcionamiento de gestión de reclamos.
2. Los medios por los que se pueden ingresar los reclamos son los siguientes:
  - En las oficinas de MARCRE:
    - Asamblea 589, San José.
    - 25 de Agosto 916, Libertad.
  - A través del sitio web: [www.marcre.com.uy](http://www.marcre.com.uy)
3. El plazo para dar respuesta a los reclamos no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos.

4. Se comunicará por escrito al cliente las resoluciones que se han tomado referentes al reclamo. La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.
5. En caso que se entienda que el reclamo es injustificado, se informará por escrito al cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

### **RESPONSABLES DEL CODIGO DE BUENAS PRACTICAS**

La gestión del Código es responsabilidad de la Dirección de la empresa.

Compete a la Dirección:

1. Actualizar y difundir las directrices del Código de Buenas Practicas.
2. Esclarecer posibles dudas de interpretación y posicionarse respecto de conductas que no hubieran sido previstas en el Código.
3. Analizar las eventuales infracciones al Código.
4. Analizar y evaluar posibles violaciones a las leyes, normas y regulaciones y decidir el reporte de las mismas al Banco Central del Uruguay.

### **ALCANCE Y APLICACIÓN DEL PRESENTE CODIGO DE BUENAS PRACTICAS**

MARCRE LTDA. entregará un ejemplar del presente Código a todos sus funcionarios, el mismo deberá ser leído por éstos.

Se recabará constancia de recibo y compromiso de cumplimiento. Los funcionarios que ingresen con posterioridad a la entrada en vigencia del presente Código, suscribirán dicha constancia al momento de su ingreso a la empresa.

El incumplimiento del Código dará lugar a sanciones laborales, sin perjuicio de las administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello.

El presente Código de Buenas Practicas entra en vigencia desde el 24 de junio de 2009.