



CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE COOPERATIVA NOTARIAL DE AHORRO Y CREDITO

El Código de Buenas Prácticas tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre COOPERATIVA NOTARIAL DE AHORRO Y CREDITO (CONOAC) y los socios.

El Código de Conducta de Cooperativa Notarial contempla los principios y valores que debe regir en el vínculo y el relacionamiento entre los socios, funcionarios y directivos: la veracidad e integridad, transparencia en las operaciones, confidencialidad y protección de los datos, entre otros.

Todas las personas que forman parte de la atención a los socios, sean funcionarios o directivos, deberán actuar con el máximo grado de competencia, responsabilidad y diligencia, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales. La relación con el usuario se desarrollará en un ambiente de cordialidad y armonía.

Procedimiento de Atención de Reclamos.

En el caso que un socio desee presentar un reclamo, lo podrá realizar en forma personal en la sede de la cooperativa, la misma dispondrá formularios para la presentación de dicho reclamo e impresos que describan el procedimiento. Se registrarán los reclamos de los socios a fin de facilitar su seguimiento, documentando de manera escrita o electrónica la confirmación de la recepción al socio que constará de fecha y hora del reclamo incluyendo número identificador y el plazo de respuesta.-

El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

- Se deberá informar por escrito al cliente, ya sea por nota o correo electrónico, el resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada ante cada punto reclamado. En caso de que la cooperativa entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

- La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica en caso de que la cooperativa cuente con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los

requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad. En caso de que el socio lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita. Asimismo, la cooperativa deberá dar difusión a los siguientes elementos, a través de carteles en las oficinas de atención al público, en los estados de cuenta periódicos y en su sitio en internet, si existiere:

- La existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos.
- La posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de que la institución no le dé respuesta o esta sea insatisfactoria. A su vez, en el sitio en internet de la institución, si existiere, se deberán publicar:
 - Los formularios de reclamación.
 - La descripción del procedimiento. En el caso de las Representaciones, el procedimiento se limitará a informar a los clientes los mecanismos con los que cuenta la institución representada para procesar reclamos y a prestar asistencia para su presentación.

Además de este sistema de reclamos, la COOPERATIVA dispondrá de un sistema de atención a quejas y sugerencias de los usuarios, que faciliten la identificación de dificultades o áreas de mejora en los servicios. Este sistema de atención permitirá el registro de quejas y sugerencias de los usuarios en gestiones personales, telefónicas y por medios electrónicos.

Contratos: Condiciones, Modificaciones,

En los contratos se utilizará una redacción clara y accesible, que facilite la ejecución e interpretación de sus cláusulas y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes. Los compromisos asumidos en los contratos se cumplirán con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad. Toda documentación escrita y toda comunicación por otras vías, se diseñarán y realizará de manera clara, de manera que se permita comprender los conceptos que lo componen. Se mantendrá debidamente informados a los socios sobre tasas de préstamos.- Ante toda consulta por cualquiera de los medios disponibles de contacto, se deberá explicar con claridad la estructura de costos que estén definidos en contratos y otros documentos.

La cooperativa deberá entregar al cliente la vía correspondiente del contrato por los productos y servicios contratados o una copia del mismo.

Para la modificación de cualquier contrato, términos o condiciones referente a los productos de manera generales y particulares, la Cooperativa se asegurará de requerir el consentimiento expreso del socio, salvo que se realice alguna modificación en los intereses,

tributos, cargos, comisiones, tarifas, gastos, seguros u otros importes necesarios para mantener o actualizar el producto o servicio contratado en la cual dicha modificación se hubiera previsto previamente en el contrato. Si dichas modificaciones son favorables para el socio, se aplicarán de inmediato y sin necesidad de una comunicación previa al socio. Las modificaciones que se realicen serán notificadas personalmente al socio mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicio de mensajería u otro mecanismo que se hubiere previsto en el contrato. Se podrá optar también por comunicarlo a través de los estados de cuenta u otra documentación que reciba el socio. Recibida la notificación de la modificación por parte del socio, éste dispondrá de un proceso de objeción para aceptar o rechazar la misma. La Cooperativa brinda un plazo de diez días corridos para que el socio presente los descargos u objeciones, si estos no son aceptados por la Cooperativa en un plazo de cinco días corridos, el socio tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones.

Incumplimiento de pago por parte del socio.

La Cooperativa Notarial se compromete a analizar los casos de incumplimiento con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada. Con espíritu cooperativo se promoverá un uso correcto de los créditos por parte de los usuarios, e instancias de aviso que le permitan reestructurar las obligaciones previamente a los incumplimientos.

Préstamos personales

La cooperativa informará con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito. Respondiendo todas las solicitudes, informando al socio la decisión tomada respecto de ella en un plazo razonable. En caso que la solicitud sea denegada, el socio podrá reclamar la documentación presentada. La cancelación anticipada de un préstamo: en los casos en que excepcionalmente la cooperativa permita la cancelación total de los créditos informará claramente, los costos y los requisitos mínimos que se aplicarán en el momento que se produzca. Y una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el socio deudor del crédito, la cooperativa emitirá el correspondiente recibo de liquidación final y dispondrá de un plazo de 30 días para realizar los trámites correspondientes para la entrega del vale firmado por el socio y la liberación de las garantías presentadas si las hubiera. En casos en que el socio no se presentara a retirar el correspondiente vale, la Cooperativa procederá a su destrucción y notificación según lo establecido en las normas vigente.

Difusión y capacitación.

El Consejo Directivo dará difusión suficiente de este Código a los efectos de su conocimiento debido por parte de directivos y funcionarios, con la capacitación correspondiente. Asimismo se publicará en la página web para un acceso permanente de los socios.-