

# **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

**BALUMA CAMBIO S.A.**

**OCTUBRE 2014**

Versión 1/14	<b>Código de Buenas Prácticas</b>	Página 1 de 9
--------------	-----------------------------------	---------------

## Contenido

1- Objeto.....	3
2- Ámbito de aplicación.....	3
3- Compromiso con los clientes .....	4
4- Transparencia en la Información.....	5
5- Atención al cliente y Reclamos.....	6
6- De las responsabilidades .....	7
7- Principios que rigen la relación con los clientes.....	7
8- De los productos.....	8
9- Mecanismos para la resolución de conflictos con los clientes.....	9
10- De la Revisión del Código .....	9
11- Vigencia .....	9

## **1- Objeto**

El Código de Buenas Prácticas tiene como finalidad establecer el marco de referencia que regirá la relación entre BALUMA CAMBIO S.A. y sus clientes.

Asimismo, el Código intenta otorgar una referencia orientadora a los clientes, haciéndole conocer los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todas las personas que desarrollen actividades para la Entidad.

## **2- Ámbito de aplicación.**

El presente Código se aplicará con carácter obligatorio a todas las personas que desarrollen actividades para la Entidad, a su Directorio, e incluso a aquellas personas contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el período de prueba.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de BALUMA CAMBIO S.A. de utilizarlo como instrumento destinado a optimizar el proceso de manejo de la transparencia en la información suministrada al cliente y la calidad del servicio prestado, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente.

La adhesión al presente código implica el compromiso de todos los colaboradores de la Entidad, de adecuar sus conductas a las reglas incluidas en él, y cumplir fielmente las obligaciones que aquí se estipulan en beneficio del cliente.

### **3- Compromiso con los clientes.**

BALUMA CAMBIO S.A. asume los siguientes compromisos:

- Ceñirse a las buenas prácticas comerciales que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- Brindar toda la información acerca de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducir al error.
- Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres del mercado de cambios.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.
- Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus clientes, proporcionando copia a quien lo requiera.
- Utilizar en los contratos que celebre con sus clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten su ejecución e interpretación, y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.
- Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

## **4- Transparencia en la Información.**

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, BALUMA CAMBIO S.A. se comprometerá a:

- Proporcionar a los clientes información clara, suficiente, veraz y oportuna acerca de las características de los productos y servicios solicitados por sus clientes, de modo que les permita a éstos tomar adecuadas decisiones. En ningún caso se ocultarán elementos informativos significativos ni se emplearán referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en los clientes respecto a cualquier característica de los productos y servicios contratados.
- Comunicar al cliente cuáles son los requisitos básicos que la Entidad establece para acceder a un producto o servicio.
- Informar al cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte de la Entidad, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.
- Mantener a disposición de los posibles clientes las condiciones generales de contratación y formularios que se utilicen para la contratación de los productos o servicios que se ofrezcan. A su pedido, se les entregará, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de las condiciones solicitadas para la admisión como clientes.

## **5- Atención al cliente y Reclamos.**

BALUMA CAMBIO S.A. define la atención personal, telefónica o por correo como los canales disponibles para la atención de clientes, y recepción de reclamos.

La Entidad se compromete a atender los reclamos de clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso, registrando los reclamos de los clientes a fin de facilitar su seguimiento.

Si la consulta o reclamo no puede ser respondida en forma inmediata, se pondrá a disposición del cliente los elementos necesarios para la presentación de un reclamo formal escrito.

En caso de ser presentado el reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo el número identificador, y el plazo probable de respuesta el que no será mayor a quince días corridos.

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. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

BALUMA CAMBIO S.A. informará por escrito al cliente, ya sea por nota o correo electrónico, el resultado de su reclamo. La respuesta será fundada, sobre la base de lo actuado por la Entidad ante cada punto reclamado. En caso de que la Entidad entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar acerca de los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud, y sobre la posibilidad del cliente de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

## **6- De las responsabilidades.**

La Alta Gerencia será responsable de:

- Implementar el presente Código.
- Desarrollar las políticas de comunicación/capacitación necesarias para que todas las personas que desarrollan actividades en la Entidad conozcan el contenido del presente código y sus posteriores actualizaciones.
- Supervisar el cumplimiento con los preceptos incluidos en el presente Código y corregir y sancionar los desvíos que se detecten.
- Adoptar medidas para fortalecer la aplicación de buenas prácticas comerciales en la Entidad.

## **7- Principios que rigen la relación con los clientes.**

Más allá de lo establecido por el presente Código, BALUMA CAMBIO S.A. basa sus relaciones con los clientes en los principios de transparencia, diligencia y veracidad.

Versión 1/14	Código de Buenas Prácticas	Página 7 de 9
--------------	----------------------------	---------------

*Transparencia:* las personas que desarrollan actividades en BALUMA CAMBIO S.A. deben caracterizarse por su absoluto grado de transparencia, es decir que debe cumplir sus funciones permitiendo la total accesibilidad a la información que manejan de acuerdo a la posición que ocupan en la organización.

*Diligencia:* las personas que desarrollan actividades en BALUMA CAMBIO S.A. actuarán con total prontitud, agilidad y eficiencia para llevar a cabo cada gestión.

*Veracidad:* las personas que desarrollan actividades en Baluma Cambio S.A., actuarán de conformidad a la verdad, con claridad, formalidad y autenticidad.

## **8- De los productos.**

Al ser solicitado un producto, BALUMA CAMBIO S.A. informará al cliente todos los términos y condiciones relevantes incluyendo todos los costos de los productos que se está contratando y las pautas de variabilidad de los costos en caso de corresponder.

No se proporcionará los productos de forma que resulte engañosa o con información parcial.



## **9- Mecanismos para la resolución de conflictos con los clientes.**

BALUMA CAMBIO S.A. establecerá el procedimiento para la resolución de las diferencias con los clientes, procurando dar respuesta fundamentada y en forma inmediata.

El mecanismo de resolución de conflictos tendrá como prioridad:

- ✓ Velar por los derechos de los clientes reconocidos legalmente en la normativa local y en las buenas prácticas comerciales.
- ✓ Garantizar autonomía y objetividad de las decisiones tomadas, evitando el conflicto de intereses.

## **10- De la Revisión del Código.**

El presente Código es un documento dinámico que se revisará y actualizará por lo menos cada tres años o en la medida que se generen cambios en el sistema financiero que así lo requieran.

## **11- Vigencia.**

El presente Código entrará en vigencia desde el momento de su aprobación por parte del Directorio y tendrá carácter obligatorio para toda persona que desarrolle actividades en la Entidad.