

## 1. INTRODUCCIÓN Y DECLARACIÓN POLÍTICA.

Con el cambio de las Políticas, Económicas, Financieras y Sociales es necesario revisar nuestro Código de Buenas Prácticas.

**BRIBIL S.A. “CAMBIO OBELISCO”**, pretende establecer un marco de referencia en la relación entre el Cliente y la empresa fomentando la transparencia de la información suministrada en relación a los productos y servicios que brinda y estableciendo estándares de buenas prácticas, así como fomentar la Ética entre el personal de la empresa.

Entendemos que la incorporación de este Código contribuye a que los derechos de los clientes de "CAMBIO **OBELISCO**" **BRIBIL S.A.** se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar de las **INSTITUCIONES FINANCIERAS**

, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Este Código, aplica a toda persona (física o jurídica) que adquiera los servicios o productos ofrecidos por la casa de cambio que definimos como "Cliente".

"**CAMBIO OBELISCO**" **BRIBIL S.A.** se compromete a utilizar este Código como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio.

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.

### 3. PRINCIPIOS BÁSICOS

- **Integridad y Debida Diligencia.**

“**CAMBIO OBELISCO**” **BRIBIL S.A.** actuará con el máximo grado de integridad, aplicando, claridad en todas las operaciones, siendo la transparencia, la diligencia y la veracidad los principios que regirán la relación con su cliente.

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

- **Transparencia.**

Para **BRIBIL.SA**, “**CAMBIO OBELISCO**” la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados deberán y 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.

- **Confidencialidad.**

**BRIBIL S.A.** 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 **“CAMBIO OBELISCO” BRIBIL S.A.** (directores, representantes y funcionarios) que 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 terceros y/o proporcionada por estos, con anterioridad o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de” CAMBIO **OBELISCO” BRIBIL S.A.** habiendo sido recibida 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” CAMBIO **OBELISCO” BRIBIL S.A.** no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.

· La información o la documentación sea utilizada por” CAMBIO **OBELISCO” BRIBIL S.A.** en los procedimientos judiciales que realice, en caso de incumplimiento de las obligaciones a cargo del Cliente.

· Mediante autorización escrita del Cliente exonerando de la confidencialidad.

#### 4. BUENAS PRÁCTICAS ▯ RESPECTO A ▯ PRODUCTOS Y SERVICIOS.

##### 4.1. Compromiso con los Clientes

**BRIBIL S.A.** 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 "CAMBIO **OBELISCO**" **BRIBIL S.A.** comercialice, para facilitarle al

cliente  
o  
icio  
que,  
a  
entender  
del  
Cliente,  
se  
ajuste  
más  
a  
sus  
necesidades.

la elección del product  
o serv

· 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 OBELISCO ” **BRIBIL S.A.** mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, 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 en español salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente. Siempre actuará de buena fe, no generando desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente mediante la utilización de cláusulas abusivas.

#### 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 **OBELISCO**" **BRIBIL S.A.** 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, "**CAMBIO OBELISCO**"

**BRIBIL S.A.**

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” CAMBIO **OBELISCO” BRIBIL**

**S.A.** establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la

aprobación queda sujeta a la aceptación de la casa de cambio.

- 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 servicios que brindan la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.

- 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.

Al día de hoy y dando cumplimiento con el artículo 368.1 de la Recopilación de Normas, Bribil S.A pone en conocimiento de los clientes que los cajeros automáticos dispuestos en las instalaciones del Cambio, pertenecen y responden a la empresa que explota la Red de Cobranza.

**BRIBIL S.A. "CAMBIO OBELISCO"** cuenta con un sitio en Internet, [www.cambioobelisco.com.uy](http://www.cambioobelisco.com.uy), a través del cual se les brinda 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.

**BRIBIL S.A.** 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.

El procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso, están publicados en el sitio web. 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.

El responsable del servicio de atención de reclamos de **BRIBIL S.A.** es el señor Luis H. Padró n. Al día de hoy y luego de ponerlo en práctica de acuerdo a la normativa vigente, no hemos tenido ningún reclamo.

## 6. ÉTICA DEL PERSONAL DE BRIBIL S.A

El funcionario debe actuar en cumplimiento de los fines de **BRIBIL S.A**, teniendo en cuenta que el funcionario existe para la función y no la función para él.

Los principios y valores éticos que se enuncian deben guiar el comportamiento del funcionario al logro del citado fin.

El funcionario debe conducirse de acuerdo a los principios que asume como suyos la empresa por tal deberá

A.-) observar una conducta recta, honesta, íntegra y desechar, en el desempeño de su función, todo provecho o ventaja indebido obtenido por sí o por interpuesta persona, para sí o para terceros;

B.-) guardar estricto secreto y absoluta reserva respecto de la información obtenida mediante cualquier soporte, con motivo o en ocasión del ejercicio de su función, incluso una vez extinguida la relación con la empresa;

C.-) cumplir con responsabilidad los deberes asignados, dando lo mejor de sí mismo y asumiendo las consecuencias de sus decisiones;

D.-) actuar con transparencia en el desempeño de su función;

E.-) cumplir su función en forma imparcial, distinguiendo su interés personal del interés público, evitando todo conflicto de intereses;

F.-) actuar con lealtad hacia la institución y buena fe en el desempeño de su función para con los clientes;

G.-) preservar la imagen y reputación de Bribil S.A;

H.-) promover la búsqueda de la excelencia a través de su crecimiento profesional mediante la capacitación y actualización permanentes, y el intercambio con los demás integrantes de la organización mediante el trabajo en equipo.

## **6. CUMPLIMIENTO, DIFUSIÓN Y CAPACITACIÓN.**

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de **BRIBIL S.A.** “

### **CAMBIO OBELISCO”**

para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado. También se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en los locales de la casa de cambio. Se

entregará una copia impresa a cada empleado de "CAMBIO **OBELISCO**" **BRIBIL S.A.**

que dando 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 **BRIBIL S.A** "CAMBIO OBELISCO" 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 casa de cambio.

**Reforma realizada el 20/06/2020**

**Aprobada por el Directorio de Bribil S.A "Cambio Obelisco" 30/06/2020**