

CREDIPAZ

**CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA
Y BUENAS PRÁCTICAS**

1. Introducción

A través del presente código de ética, conducta y buenas prácticas el directorio de Credipaz (en adelante la compañía) reconoce la importancia de la adopción de principios éticos en la gestión de sus actividades.

El código de ética, conducta y buenas prácticas de Credipaz, aprobado por resolución de directorio, establece los principios éticos y las normas de conducta que regirán el accionar de la compañía y su personal. Asimismo, el presente código determina un marco de referencia para la relación entre el cliente y los empleados de la compañía, estableciendo las buenas prácticas referidas a los productos y servicios ofrecidos por Credipaz.

Considerando que difícilmente un código de ética abarque todas las situaciones encontradas en la práctica, las directrices presentadas en este documento pretenden orientar el accionar de los integrantes de la compañía, en lo que a comportamiento ético refiere, en los casos más comunes y rutinarios, que no agotan la diversidad de situaciones en las cuales podrían verse involucrados.

El presente código deberá revisarse y actualizarse acompañando las estrategias de negocio de la compañía, de modo de fortalecer su imagen corporativa, y atendiendo a los cambios que se produzcan en el marco regulatorio aplicable.

Será competencia del Gerente de RR.HH. velar por la actualización del código de ética, conducta y buenas prácticas, así como promover su difusión entre el personal.

2. Misión, Visión y Valores de la Compañía

Misión

Brindar asistencia financiera con el objetivo de desarrollar oportunidades de consumo de nuestros clientes.

Visión

Ser pioneros en el desarrollo e innovación de productos y servicios para lograr la mejor y más completa asistencia financiera.

Nuestros Valores

Nuestros valores y principios son más que simples palabras:

- Eficiencia,
- Profesionalismo,
- Cambio e Innovación,
- Liderazgo,
- Flexibilidad,
- Confiabilidad, y
- Criterio Ético.

3. Ámbito de aplicación

El código de ética, conducta y buenas prácticas se aplica, con carácter obligatorio, a todos los empleados de la compañía, incluso a aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el

período de prueba, así como a los miembros del directorio y el personal superior de la compañía. El código no modifica la relación laboral existente entre la compañía y sus empleados, ni crea derechos, ni vínculos contractuales.

El alcance se hace extensivo, asimismo, a los asesores externos y a cualquier tercero que, en virtud de la naturaleza de su vinculación con la compañía, pueda afectar de alguna manera la reputación de Credipaz.

4. Responsabilidades

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.

La Gerencia de RR.HH. será responsable de:

- Implementar el presente código, adoptando las políticas de capacitación y/o difusión necesaria a efectos de que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas adoptados por la compañía y reciba entrenamiento periódico en la materia, como mínimo una vez al año;
- Establecer mecanismos para recibir dudas relativas a comportamientos éticos que se generen en el desempeño de las tareas, así como resolverlas con celeridad;
- Establecer procedimientos para garantizar la formulación de denuncias sobre comportamientos no éticos, prácticas ilegales y actos de corrupción de manera confidencial y con independencia de la cadena jerárquica;
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente código, corregir y sancionar los desvíos que se detecten;
- Mantener informado al directorio acerca de la implementación del código.

Por su parte, también será responsable de recibir las dudas o inquietudes de los empleados respecto de las disposiciones contenidas en el presente código y de su aplicación a situaciones particulares que se susciten en el desempeño de las tareas, respondiendo en forma rápida y diligente. Asimismo, será el encargado de difundir y capacitar al personal acerca de los principios y buenas prácticas contenidos en el presente código.

El personal de la compañía, sin distinción de nivel jerárquico, deberá dar lectura y cabal cumplimiento al presente código.

5. Principios de ética

En la conducción de los negocios, la compañía y su personal deberán:

- Adecuar sus actos a principios de lealtad y ética comercial.
- Llevar a cabo sus actividades con probidad e imparcialidad.
- Observar las leyes y los decretos que rigen su actividad, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF).
- Asumir el compromiso de informar al ente regulador acerca de las infracciones a las regulaciones a que se hace mención en el punto anterior, cuando se tenga conocimiento de ello.
- Otorgar absoluta prioridad al interés del cliente, con el fin de evitar conflictos de interés. Ante una situación de conflicto, se deberá actuar de manera justa e imparcial, evitando privilegiar a cualquiera de las partes.

- Prestar asesoramiento con lealtad y prudencia.
- Gestionar en forma diligente los activos bajo manejo del cliente, con arreglo a los poderes de administración conferidos.
- Evitar cualquier práctica o conducta que distorsione la eficiencia de los mercados en los cuales opera, tales como: manipulación de precios, competencia desleal, abuso de poder dominante, así como cualquier otra que produzca efectos similares a las antes mencionadas.
- Ejecutar con diligencia las órdenes recibidas de sus clientes según los términos en que éstas fueron impartidas.
- Abstenerse de utilizar información privilegiada.
- Abstenerse de participar de cualquier acto de corrupción.

6. Normas generales de conducta

Los empleados y los integrantes del directorio de Credipaz, deben actuar de manera de garantizar que los negocios y actividades de la compañía se ajusten a las normas contenidas en el presente código.

Legalidad

Los empleados deberán, en la realización de las operaciones de la compañía, privilegiar la legalidad y la observancia de los principios éticos sobre el logro de las metas comerciales. En efecto, los objetivos comerciales sólo podrán ser alcanzados con operaciones que cumplan cabalmente con las normas legales y reglamentarias vigentes, y con los procedimientos y controles adoptados por la compañía, tendientes a evitar que la misma sea utilizada en maniobras para legitimar capitales provenientes de actividades delictivas.

En tal sentido, el personal de la compañía no podrá:

- a) Efectuar cualquier operación que suponga un incumplimiento al marco jurídico de la República Argentina y/o a las normas generales e instrucciones particulares establecidas por el ente regulador;
- b) Realizar operaciones con personas:
 - Que hayan sido procesadas o condenadas por la Justicia por delitos relacionados con el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas, en los términos de nuestra legislación;
 - Que hayan sido identificadas como terroristas o pertenecientes a organizaciones terroristas, en las listas de individuos o entidades asociadas confeccionadas por la ONU.
 - Que hayan sido declaradas terroristas por resolución judicial firme nacional o extranjera. Estas resoluciones deben ser de público conocimiento ó deben haber sido notificadas a la Empresa.
 - De las cuales se tenga dudas sobre la procedencia de sus fondos y la legalidad de sus actividades comerciales.
- c) Realizar transacciones con personas físicas o jurídicas que desarrollan actividades prohibidas por las leyes y regulaciones vigentes en nuestro país, o que atentan contra la credibilidad y los intereses de la compañía.

Otorgar prioridad al interés del cliente

Se otorgará absoluta prioridad al interés del cliente, actuando con integridad, lealtad y transparencia. En particular, cuando se brinde asesoramiento en materia de servicios o se participe en operaciones de inter-

mediación con otras entidades, se actuará promoviendo los intereses del cliente y contemplando las características y objetivos de las operaciones.

Proporcionar al cliente información clara, veraz, completa y oportuna

La información que se brinde a los clientes deberá ser clara, veraz, completa y oportuna, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de las características y riesgos de los productos y servicios solicitados por los clientes y ofrecidos por la compañía. En ningún caso se utilizarán referencias inexactas o expresiones susceptibles de generar error, engaño o confusión en el cliente.

Confidencialidad de la información

El personal de la compañía deberá mantener la confidencialidad de toda información de carácter no público que obtenga o genere en relación con sus actividades dentro de la compañía, aún después de haber cesado en su cargo o posición.

La excepción a esta prohibición se configura cuando el cliente releva a la compañía de la obligación de guardar secreto mediante autorización expresa y por escrito, o por resolución fundada de la justicia penal o de la justicia competente si estuviera en juego una obligación alimentaria.

La compañía podrá, en aplicación de las regulaciones antes mencionadas, proveer sin consentimiento expreso de sus clientes, información de todo tipo al ente regulador. Asimismo, podrá compartir información con terceros, tales como auditores externos o asesores legales, siempre que los mismos estén obligados contractualmente a mantener el secreto profesional. En este último caso, la compañía deberá adoptar los recaudos necesarios para asegurar que las informaciones proporcionadas son tratadas de forma confidencial y se utilizan, exclusivamente, para los fines del servicio en cuestión.

Los integrantes de la compañía que tengan conocimiento de información confidencial no deberán hacer uso de la misma en beneficio propio ni de terceros. No podrán divulgarla a ninguna otra persona, salvo que se trate de otro integrante de la compañía que requiera de tal información para el desarrollo de sus tareas en el marco de sus obligaciones laborales.

Cuando se trate de información restringida, solo podrán acceder a la misma aquellas personas o grupos dentro de la organización que, debido a la naturaleza de sus funciones, necesitan de ella para sus tareas cotidianas.

La información clasificada como “interna”, debe ser mantenida dentro de la compañía, y no podrá tener acceso el público o clientes.

Es responsabilidad de todos los empleados mantener la información resguardada y se debe gestionar su protección de acuerdo a su nivel de confidencialidad, independientemente de su soporte físico.

Conflicto de interés

El personal actuará siempre en defensa de los intereses de la compañía. En tal sentido, los empleados evitarán colocarse en situaciones que puedan significar un conflicto entre sus intereses personales o los de personas o entidades estrechamente vinculadas a ellos (miembros de su familia, personas o empresas con quien comparten un interés económico) y los de la compañía. Algunos conflictos de interés son los siguientes, a título meramente enunciativo:

- Realizar una operación personal significativa que involucre a la Compañía para obtener lucro o ventaja.
- Realizar cualquier acto de negocio que procure un beneficio para un miembro de la familia.
- Tener una participación económica u otro tipo de beneficio de un proveedor, inversor o competidor de la compañía.

Asimismo, deberán evaluar cuidadosamente cualquier conducta que pueda resultar no aceptable desde el punto de vista ético, aun cuando no cause pérdidas materiales a la compañía. Los empleados deberán identificar y reportar cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales y los de la compañía.

A efectos de prevenir situaciones de conflicto, los empleados y los miembros del directorio de la compañía, deberán abstenerse de aprobar, conceder, participar o ejercer influencia para que se aprueben operaciones, servicios o negocios entre la compañía y clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado, ni participar de transacciones en las que sus intereses personales puedan colisionar con los intereses de la compañía.

El personal de la compañía no podrá mantener relaciones comerciales particulares, de carácter habitual, con clientes o proveedores de la compañía. Asimismo, antes de aceptar o realizar cualquier actividad comercial eventual con clientes o proveedores de la compañía, deberá comunicarlo formalmente a su superior jerárquico o al directorio.

En materia de viajes técnicos locales o internacionales realizados por empleados de la compañía en ejercicio de sus funciones, y que sean auspiciados o pagados por proveedores, se deberá asegurar que el beneficiario del viaje sea ajeno a la decisión final de contratación de dichos proveedores. En el caso que sea necesaria su opinión técnica, la decisión de contratación deberá ser tomada respetando los principios establecidos en el Código "Relaciones con Proveedores".

Uso indebido de información privilegiada

El personal de la compañía no podrá, bajo ninguna circunstancia, utilizar información privilegiada con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero.

En tal sentido, los empleados que accedan a información privilegiada se abstendrán de ejecutar por cuenta propia o ajena, las siguientes actividades:

- Revelar o confiar información privilegiada antes de que se divulgue al mercado.
- Recomendar la realización de operaciones con valores sobre los que se tiene información privilegiada.
- Realizar cualquier tipo de operación, para sí o para terceros, directa o indirectamente, con los valores o instrumentos financieros sobre los cuales posea información privilegiada.

- Valerse de información privilegiada directa o indirectamente, en beneficio propio o de terceros.

Manipulación de mercado

Se considera manipulación de mercado la realización de prácticas que distorsionen la libre formación de los precios.

El personal de la compañía deberá abstenerse de adoptar conductas de manipulación de mercado y, en consecuencia, no podrá:

- Realizar operaciones que tengan por objeto proporcionar indicios falsos o engañosos en cuanto a la oferta de los servicios ofrecidos.
- Efectuar transacciones en valores con el objeto de estabilizar, fijar o hacer variar artificialmente los precios de los servicios ofrecidos.
- Realizar operaciones simuladas o emplear cualquier mecanismo o artificio con el afán de engañar al cliente.
- Difundir al público, a través de cualquier medio, información falsa o engañosa.
- Distorsionar u ocultar hechos o circunstancias relevantes.

Regalos y gratificaciones

El personal de la compañía no podrá aceptar ni brindar a terceros gratificaciones, regalos, invitaciones o atenciones cualquiera sea su naturaleza o procedencia. No obstante, ello, los obsequios modestos y usuales en relaciones de negocios con clientes, proveedores y asesores de la compañía si podrán ser aceptados.

A estos efectos, la gratificación deberá cumplir con los siguientes criterios:

- a) Deberá representar un valor insignificante,
- b) No podrá ser hecho bajo la forma de dinero o de valores negociables,
- c) Deberá inscribirse en el marco de prácticas comerciales reconocidas y admitidas por todos,
- d) Deberá poder divulgarse sin acarrear situaciones embarazosas para la compañía o la persona que se beneficia.

Actividades profesionales ajenas a la compañía

El personal podrá realizar otras actividades profesionales externas a la compañía, siempre que las mismas les permitan cumplir eficazmente con las funciones inherentes a su cargo o posición, no limitando la disponibilidad horaria requerida.

Sin perjuicio de lo antes expuesto, están prohibidas las actividades profesionales externas desarrolladas a favor de una entidad que realice actividades en competencia con las de la compañía. Asimismo, se encuentra prohibida la realización de actividades profesionales, de carácter habitual, para clientes o proveedores de la compañía.

Antes de aceptar o realizar cualquier actividad profesional ajena a la compañía, ya sea de carácter habitual o eventual, el empleado deberá comunicarlo formalmente a su superior jerárquico o al gerente general.

Representación de la compañía

Ningún empleado podrá invocar el nombre de la compañía sin estar autorizado o calificado para ello. Asimismo, si un empleado tiene previsto participar en charlas, entrevistas o presentaciones en público que se relacionen con los intereses comerciales de la compañía, deberá obtener autorización formal previa de la Gerencia de RR.HH.

Protección de los recursos de la compañía

Los empleados de la compañía no podrán utilizar equipos, tecnologías, metodologías u otros recursos de la compañía para fines privados, sin que medie una autorización especial por parte de la gerencia de RR.HH. Tampoco podrán efectuar actividades particulares que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la compañía, salvo que exista autorización expresa.

La utilización de los equipos, sistemas y recursos informáticos es exclusivamente para fines y propósitos comerciales, operativos, administrativos y profesionales, relativos a la actividad de Credipaz.

A los fines del ingreso a los sistemas, tanto el usuario como la clave de acceso resultan confidenciales, personales y de ningún modo pueden ser divulgadas a terceros.

La instalación, ejecución o utilización de cualquier modo de programas (software) ajenos a los provistos por Credipaz queda absolutamente prohibido.

Se debe prestar especial atención a la apertura de archivos adjuntos, especialmente cuando el emisor fuera desconocido o sospechoso, recurriendo a la gerencia de RR.HH. en caso de duda, para adoptar las debidas precauciones.

No podrá tomar o utilizar para sus fines personales activos de la compañía, entendiendo por tales: la propiedad física, intelectual (por ejemplo, programas), servicios contratados, información de clientes, planes de negocios, etc.

No podrá copiar/duplicar/reproducir para sí, para terceros, o para la compañía material impreso o programas de software amparados por derechos de autor o propiedad intelectual y/o protegidos por contratos de licencia.

7. Principios que regirán las relaciones en el ámbito laboral

Las relaciones entre empleados de la compañía y con otros terceros¹, como es el caso de los proveedores, se regirán por los principios éticos establecidos en el presente capítulo.

Relaciones entre los empleados

Las autoridades de la compañía manifiestan su compromiso de generar un agradable ambiente de trabajo profesional donde prime la cortesía, la lealtad y el respeto mutuo. La compañía tratará a sus empleados en forma imparcial.

¹ Quedan exceptuadas las relaciones con clientes que se regirán por los principios éticos y buenas prácticas establecidas en el capítulo "Relaciones con Clientes" del presente Código.

En tal sentido, procurará seleccionarlos y promoverlos en función de sus habilidades y desempeño, asumiendo el compromiso de evitar cualquier tratamiento discriminatorio.

Los empleados deberán adoptar siempre un comportamiento equitativo, evitando cualquier actitud guiada por prejuicios relativos al sexo, origen étnico, color, religión, edad, incapacidad física, afinidad política o cualquier otra forma de discriminación.

En modo alguno, las relaciones personales dentro de la compañía podrán ser utilizadas para propiciar situaciones de acoso o intimidación. En caso de verificarse una situación de esta naturaleza, los empleados deberán reportarla.

Para lograr acciones eficientes, buen trabajo de equipo y adecuado rendimiento es esencial la cooperación entre los empleados, compartiendo toda la información requerida para el desarrollo del trabajo.

Privacidad del empleado

Preservar la privacidad, dignidad y buen nombre del empleado, contribuye significativamente a la calidad de vida en el ambiente laboral.

Toda información personal recabada por la compañía relacionada con sus empleados (salario, patrimonio, resultados de test, evaluaciones de desempeño, etc.) es de acceso restringido a las personas autorizadas. Sólo podrá ser brindada a terceros con el consentimiento del empleado, excepto en aquellos casos donde la compañía se encuentre obligada por ley.

Los empleados deberán notificar a su personal superior jerárquico todo problema personal que pudiera afectar su desempeño en el trabajo.

Salud y Seguridad

La Dirección de la compañía ha decidido fomentar y respetar una cultura de trabajo segura y saludable, cumpliendo las normas y velando por la integridad de los empleados.

Está prohibido trabajar bajo los efectos del alcohol y otras drogas. Los empleados deben consultar al médico en el caso de medicamentos que puedan implicar riesgos a la seguridad propia o ajena.

En ningún caso está permitida la tenencia de sustancias ilegales, armas u objetos prohibidos dentro de las instalaciones de la Compañía. Tampoco está permitido fumar dentro del local de la Compañía.

Relación con proveedores

La elección y contratación de proveedores deberá responder a las necesidades de la compañía y basarse exclusivamente en criterios técnicos, debiendo realizarse a través de procedimientos que aseguren la concurrencia de una pluralidad de proveedores y que garanticen las condiciones más ventajosas para la compañía

La relación con los proveedores debe guiarse por criterios técnicos y profesionales, teniendo siempre como objetivo la satisfacción de las necesidades de la compañía en la mejor relación costo/beneficio. Para ello, es necesario que nuestros proveedores mantengan estándares éticos compatibles con las prácticas descritas en este código.

No está permitido el trabajo con proveedores que incumplan, parcial o totalmente, la legislación laboral, social, fiscal o penal vigente.

8. Relaciones con Clientes

La compañía tiene como objetivo principal respaldar los emprendimientos de sus clientes. La compañía quiere participar de los proyectos de sus clientes y pone a disposición de éstos, su vocación de servicio, su experiencia y solidez y sus valores y principios éticos.

Como contrapartida, la compañía espera de sus clientes un comportamiento y una gestión de sus actividades comerciales acordes a la ley y a los valores éticos de la compañía. Asimismo, la compañía solicita el apoyo de sus clientes para dar fiel cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos en materia de prevención del lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

Principios que regirán las relaciones con clientes

- **Integridad, Diligencia y Profesionalismo**

La compañía deberá actuar con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones. En tal sentido, velará por los intereses de sus clientes y trabajará para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.

La compañía prestará sus servicios con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio bancario. En consecuencia, en aquellas ocasiones en que se detecte la existencia de un conflicto de intereses que pueda afectar la objetividad de sus juicios y/o decisiones, el mismo deberá ser revelado, en forma inmediata, siguiendo los canales de reporte establecidos. De esta forma, la compañía creará un ambiente propicio para la fidelización del cliente y para el desarrollo de futuros negocios, basados en la confianza.

- **Transparencia**

Para la compañía, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, el personal de la compañía deberá brindar a los clientes información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre los productos y servicios que se ofrecen y sobre sus operaciones, evitando la omisión de datos esenciales que puedan inducir al cliente al error. En particular, se deberá informar al cliente, de manera efectiva, sobre los riesgos que asume con la contratación y uso de los productos y servicios.

Se deben respetar los compromisos adquiridos con los clientes, anunciando con la debida antelación cualquier cambio en los acuerdos verbales y escritos, fomentando la transparencia de las relaciones.

- **Confidencialidad**

La compañía guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, en los términos de la legislación vigente.

Buenas prácticas referidas a los productos y servicios ofrecidos

Se presentan a continuación las buenas prácticas adoptadas por la compañía referidas a los productos y servicios ofrecidos, así como su compromiso con el buen funcionamiento de los mismos, dando concreción a los principios establecidos en el apartado anterior.

Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios, la compañía 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.
- Informar al cliente acerca de los requisitos básicos que la compañía establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la compañía. En particular, se informará al cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del cliente, de acuerdo con la política interna de la compañía y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el ente regulador para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Informar al cliente sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados.
- Informar al cliente sobre los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.
- Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de nuestros servicios y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los clientes.

La compañía 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 y reglamentarias vigentes en el país.

Cuando la promoción de productos y servicios se efectúe mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, la compañía informará con precisión y claridad el plazo de vigencia de las ofertas, 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.

Contrato con el cliente

En los contratos que celebre con sus clientes, la compañía utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, la compañía actuará siempre de buena fe, buscando armonizar adecuadamente los intereses de las partes, evitando generar desequilibrios injustificados en perjuicio del cliente. En la redacción de los contratos, la compañía evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente.

Los contratos y las distintas informaciones que la compañía brinde al cliente 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.

Cuando se celebre un contrato, se entregará siempre una copia al cliente. Asimismo, la compañía dará adecuada difusión a los contratos de adhesión que utilice publicando en su sitio de Internet una versión actualizada de los mismos y manteniendo copias a disposición en las áreas de atención al público.

Cualquier modificación en las condiciones generales o particulares de los contratos celebrados con el cliente, requerirá el consentimiento del mismo, salvo cuando dicha modificación produzca una reducción en los cargos a abonar por el cliente.

Compromiso con el cliente

La compañía se compromete a actuar frente al cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente código.

Se deberá informar al cliente de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca de las características y riesgos de los productos y servicios que la compañía ofrece, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del cliente, se ajuste mejor a sus necesidades.

En tal sentido, el personal de la compañía deberá, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, informar al cliente sobre las características del producto o servicio en cuestión, su funcionamiento, los riesgos involucrados y los cargos vinculados con su contratación o mantenimiento. Con relación a este último aspecto, la compañía brindará a cada cliente un impreso con información sobre todos los intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto o servicio de que se trate, indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de los mismos.

En ningún caso, se podrán cobrar intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos u otros importes que no hayan sido previamente informados al cliente y expresamente pactados con éste.

Asimismo, en el transcurso de la relación con el cliente, la compañía se compromete a comunicar, en forma oportuna, al cliente cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el producto o servicio contratado. En particular, se informará al cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes. Las reducciones en los cargos podrán realizarse de forma inmediata, sin necesidad de dar aviso previo al cliente.

Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes

La compañía actuará con integridad, velando por los intereses de sus clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto entre sus intereses y los del cliente.

Los empleados deberán identificar y reportar a la Gerencia de RR.HH. cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales o los de la compañía y los del Cliente. En caso de producirse diferencias con los clientes, se actuará con justicia, buscando una solución efectiva y oportuna.

La compañía contará con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que presenten los clientes, así como denuncias relacionadas con potenciales actos de corrupción. Los reclamos, consultas o denuncias se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

La compañía dará adecuada difusión a este servicio, en los Estados de Cuenta y en el sitio de Internet, informando a los clientes respecto de los medios disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el ente regulador.

El servicio contará con un responsable, con adecuada calificación, que integrará la nómina de personal superior de la compañía.

9. Prevención del lavado de activos y de la financiación al terrorismo

Como integrante/partícipe del sistema financiero, la compañía colabora activamente con las autoridades competentes en la lucha contra el lavado de activos y la financiación de actividades terroristas.

La compañía ha implementado un sistema integral de prevención, que contiene las políticas, procedimientos y controles internos adoptados por el directorio, así como las estructuras orgánicas establecidas para la adecuada gestión de los riesgos de lavado de activos y de financiación del terrorismo.

El directorio de la compañía es consciente que la eficacia del sistema depende especialmente del grado de colaboración y compromiso de todo el personal.

Los empleados de la compañía deberán cumplir estrictamente con las políticas, procedimientos y controles establecidos en dicho sistema, e incorporados al manual de procedimientos para prevenir la legitimación de activos provenientes de actividades delictivas y la financiación del terrorismo (en adelante el manual de procedimientos). En tal sentido, deberán aplicar los procedimientos y reglas establecidos por la compañía para la identificación y conocimiento de los clientes y de los beneficiarios finales de las cuentas o transacciones.

Los empleados se abstendrán de autorizar operaciones o servicios a favor de clientes cuando con éstas puedan incumplir las normativas vigentes sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Adicionalmente, aquellos empleados que detecten la existencia de una operación inusual o sospechosa, en los términos de la legislación vigente, o de activos vinculados con el terrorismo, deberán comunicarlo al oficial de cumplimiento de la compañía, en forma inmediata, siguiendo el procedimiento de reporte interno previsto en el manual de procedimientos. Asimismo, deberán mantener absoluta reserva respecto de las transacciones que están siendo analizadas, debiendo abstenerse de informar al cliente.

La obligación de reserva respecto de todas las actuaciones relacionadas con la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo primará sobre el derecho del cliente a ser informado sobre las situaciones especiales que puedan afectar su cuenta. Por lo tanto, los empleados se abstendrán, en todo momento, de informar a través de cualquier modalidad al cliente sobre análisis de alertas de monitoreo, investigaciones, reportes de operaciones sospechosas o respuestas a solicitudes de la UIAF que realice la compañía.

10. Procedimiento para la formulación de denuncias

Los empleados que tomen conocimiento de la existencia de situaciones ilegales, incompatibles con los valores éticos de la compañía, y/o violatorias de las disposiciones contenidas en el presente código, deberán comunicarlo al oficial de cumplimiento en forma inmediata, sin miedo a repercusiones negativas.

El reporte podrá ser formulado en forma personal o vía mail a la dirección de correo electrónico reclamos@credipaz.com.ar. En este último caso, la denuncia podrá efectuarse en forma anónima.

El contenido del reporte deberá resultar suficiente para el inicio de una investigación interna. En tal sentido, el empleado que formule el reporte deberá describir la conducta u operación que se considera ilegal, contraria a los principios éticos de la compañía y/o violatoria a las disposiciones del presente código, identificando al empleado/s involucrado/s y brindando cualquier información que entienda relevante para la investigación.

El empleado que formuló la denuncia al oficial de cumplimiento deberá guardar estricta reserva y en ningún caso podrá alertar al empleado involucrado ni al resto del personal.

En el análisis de los hechos denunciados, del que podrán participar otros empleados cuando su participación se entienda necesaria por su experiencia o formación, se tendrán en cuenta los antecedentes en la compañía del/los presunto/s infractores.

El oficial de cumplimiento estará obligado a preservar la reserva del denunciante, no pudiendo revelar su nombre a ninguno de los empleados que participe del proceso. La compañía protegerá contra cualquier represalia a todo empleado que, de buena fe, presente una denuncia por alguna supuesta irregularidad.

Cumplida la etapa de anterior, si el oficial de cumplimiento entiende que se trata de una conducta que, prima facie, resulta ilegal, contraria a los principios éticos de la compañía y/o violatoria de las disposiciones contenidas en el presente código, elevará los antecedentes a la gerencia de RR.HH.

En caso contrario, el oficial de cumplimiento documentará adecuadamente el análisis efectuado y dará cuenta de lo actuado a la gerencia de RR.HH.

La gerencia de RR.HH. analizará la situación y si entiende que existen indicios razonables para considerar que la conducta resulta ilegal, contraria a los principios éticos de la compañía y/o violatoria de las disposiciones contenidas en el presente código, aplicará la sanción correspondiente de acuerdo con el régimen previsto, dando cuenta de lo actuado al directorio.

11. Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente código será pasible de sanciones previstas en este capítulo, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de la República y/u otras regulaciones aplicables.

Se considera falta, la violación de cualquiera de las normas contenidas en el presente código, ya sea a título culposo o doloso.

Se entiende que existe actuación culposa cuando, por impericia, negligencia o desatención, se viola cualquiera de las previsiones del presente código, sin que exista voluntad de violarlo.

Se entiende que existe dolo cuando:

- Existe voluntad cierta y directa de realizar una operación con conciencia de que la misma infringe o viola alguna de las disposiciones del código de ética, conducta y buenas prácticas
- Existe voluntad cierta y directa de realizar una operación sin intención de generar una violación de las reglas del código de ética, conducta y buenas prácticas, pero con conciencia de que puede generarse un resultado que violente las reglas o principios consagrados en el mismo.

Toda falta, culpable o dolosa, determinará la aplicación de una sanción. La misma se graduará atendiendo a la gravedad de la infracción y a la voluntad de quien la infringió, siguiendo los criterios que se establecen a continuación:

- Las faltas cometidas con dolo serán consideradas en todos los casos faltas graves, y serán sancionadas como mínimo con la suspensión del empleado, pudiendo llegar, en caso de ser consideradas muy graves, al despido por notoria mala conducta.
- En todos los casos de faltas cometidas a título doloso, se cursará comunicación a la entidad reguladora que corresponda, a los efectos que pudieren corresponder. Cuando exista la presunción de la comisión de un delito, se notificará de inmediato a la justicia
- Las faltas cometidas a título culposo podrán ser sancionadas con las siguientes penas:
 - Observación con apercibimiento de la aplicación de sanciones más graves en caso de reiteración. Esta sanción corresponderá en el caso de violaciones leves e incluso muy leves.
 - Suspensión sin goce de remuneración, en caso de faltas graves.
 - Despido sin derecho a indemnización en caso de faltas muy graves o reiteración de faltas graves.

Las sanciones serán impuestas por la gerencia de RR.HH., quien dará cuenta al directorio. Para imponer sanciones de suspensión o despido se requerirá la ratificación del directorio.

12. Difusión

El presente código de ética, conducta y buenas prácticas se incorporará en el sitio web de la compañía 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 el local de la compañía.

Se publicará en la intranet de Credipaz quedando constancia de su lectura y comprensión. Las modificaciones al presente código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones. De igual modo se procederá con los proveedores y tercerizados, conservando copia de las notificaciones en los respectivos legajos.

13. Actualización

El presente documento será revisado con fines de actualización al menos una vez al año.