Código de buenas prácticas

Cooperativa de Ahorro y Crédito Minorista Fucerep
Aprobado por el Consejo Directivo el 23/9/2026

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

1. Introducción

FUCEREP reconoce que la confianza constituye un elemento fundamental de la relación con sus socios y clientes y asume el compromiso de desarrollar sus actividades financieras aplicando principios de responsabilidad, transparencia, profesionalismo, equidad y respeto.

El presente Código de Buenas Prácticas establece los principios y compromisos que orientan el relacionamiento de FUCEREP con sus socios y clientes durante las diferentes etapas de la relación comercial.

Estos compromisos procuran contribuir a que los productos y servicios financieros sean ofrecidos, contratados y prestados de manera responsable, transparente y adecuada, promoviendo relaciones sostenibles basadas en la confianza y el respeto de los derechos de los socios y clientes.

2. Objetivo

El presente Código tiene por objeto establecer las buenas prácticas y estándares de actuación que FUCEREP se compromete a observar en sus relaciones con socios y clientes.

En particular, procura:

a) proteger los legítimos intereses de socios y clientes;

b) asegurar un tratamiento justo, equitativo y respetuoso;

c) promover una adecuada transparencia en la comercialización y prestación de productos y servicios;

d) facilitar el acceso a información clara, suficiente, veraz y oportuna;

e) promover una contratación informada;

f) asegurar una actuación profesional, cuidadosa y diligente;

g) comunicar adecuadamente los principales riesgos asociados a los productos y servicios;

h) promover la accesibilidad y el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad;

i) procurar el adecuado funcionamiento de los productos y servicios contratados; y

j) disponer de mecanismos adecuados para la atención de consultas, reclamos y diferencias.

3. Ámbito de aplicación

El presente Código es aplicable a FUCEREP y a todos sus integrantes, incluido el personal superior, en sus relaciones con socios y clientes.

Sus principios y disposiciones serán aplicables a los productos y servicios financieros ofrecidos y prestados por la Cooperativa, considerando las características propias de cada uno de ellos.

Las personas que intervengan en la promoción, comercialización, contratación, administración, atención o prestación de productos y servicios deberán conocer y actuar de conformidad con el presente Código.

4. Principios generales de relacionamiento

FUCEREP desarrollará sus relaciones con socios y clientes de acuerdo con los siguientes principios:

Trato justo y equitativo. Los socios y clientes serán tratados con respeto, integridad y equidad, evitando prácticas arbitrarias o discriminatorias.

Protección de sus intereses. FUCEREP procurará proteger los legítimos intereses de sus socios y clientes y evitar prácticas que puedan perjudicarlos indebidamente.

Transparencia. La información relevante será comunicada de forma comprensible y procurando que el socio o cliente pueda conocer las características y condiciones esenciales del producto o servicio.

Responsabilidad. La comercialización y prestación de productos y servicios se realizará considerando las obligaciones asumidas por la Cooperativa y las características de la relación establecida con el socio o cliente.

Profesionalismo y diligencia. Los integrantes de FUCEREP actuarán con el cuidado, competencia y diligencia propios de las funciones que desempeñen.

Buena fe. Las relaciones con socios y clientes deberán desarrollarse con honestidad y lealtad, procurando generar vínculos de confianza.

Confidencialidad. La información de socios y clientes será protegida y utilizada de acuerdo con la normativa aplicable y los fines autorizados.

Accesibilidad e inclusión. FUCEREP procurará que sus servicios, comunicaciones y mecanismos de atención faciliten el ejercicio de los derechos de las personas, considerando particularmente las necesidades de las personas con discapacidad.

5. Trato justo a socios y clientes

FUCEREP brindará a sus socios y clientes un trato justo, respetuoso y profesional durante toda la relación.

Las decisiones relativas a productos y servicios deberán basarse en criterios objetivos y en las políticas y procedimientos establecidos por la Cooperativa.

Ante situaciones equivalentes se procurará aplicar criterios consistentes, sin perjuicio de las diferencias que resulten justificadas por las características particulares del producto, operación, cliente o riesgo involucrado.

No se admitirán prácticas discriminatorias ni tratamientos arbitrarios.

El cumplimiento de objetivos comerciales no justificará conductas que afecten los derechos o legítimos intereses de los socios y clientes.

6. Información y transparencia

FUCEREP proporcionará a sus socios y clientes información clara, suficiente, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos.

La información deberá ser presentada procurando facilitar su comprensión y evitando omisiones, ambigüedades o presentaciones que razonablemente puedan inducir a error respecto de las características o condiciones relevantes del producto o servicio.

Cuando corresponda, se informarán las condiciones económicas, costos, tasas de interés, comisiones, seguros, gastos y demás conceptos asociados a la contratación, de acuerdo con la normativa vigente.

FUCEREP procurará que la información esencial sea fácilmente identificable y no quede desvirtuada por información secundaria o por la forma en que sea presentada.

7. Publicidad y comunicaciones comerciales

La publicidad y las comunicaciones comerciales de FUCEREP deberán ser claras, veraces y consistentes con las características y condiciones de los productos y servicios ofrecidos.

No deberán contener afirmaciones o presentaciones susceptibles de generar una expectativa equivocada respecto de beneficios, costos, condiciones o riesgos relevantes.

Cuando una comunicación destaque beneficios o ventajas de un producto, se procurará que no se omita información esencial necesaria para comprender adecuadamente sus características.

La publicidad no sustituirá la información que deba proporcionarse al socio o cliente durante el proceso de contratación.

8. Información previa a la contratación

Antes de la contratación de un producto o servicio, FUCEREP proporcionará la información necesaria para que el socio o cliente pueda comprender sus principales características y adoptar una decisión informada.

La información previa contemplará, según corresponda a la naturaleza del producto:

a) sus características principales;

b) requisitos y condiciones de acceso;

c) plazo;

d) tasas de interés;

e) comisiones, cargos y gastos;

f) forma y condiciones de pago;

g) garantías requeridas;

h) consecuencias derivadas del incumplimiento;

i) principales riesgos asociados;

j) seguros;

k) condiciones de renovación, cancelación o terminación; y

l) demás información relevante exigida por la normativa aplicable.

La información deberá ser proporcionada con una anticipación razonable cuando la naturaleza de la contratación así lo requiera.

9. Asesoramiento

Cuando FUCEREP brinde asesoramiento respecto de sus productos y servicios, éste será realizado con profesionalismo, lealtad y prudencia.

El personal deberá procurar brindar explicaciones adecuadas a las consultas planteadas por el socio o cliente y evitar recomendaciones sustentadas exclusivamente en intereses comerciales cuando éstos puedan resultar incompatibles con los legítimos intereses del cliente.

No deberá proporcionarse información que pueda generar una percepción incorrecta respecto de las características, beneficios, costos o riesgos de un producto.

10. Contratación

FUCEREP procurará que el proceso de contratación sea claro y permita al socio o cliente conocer los derechos y obligaciones que asume.

La documentación contractual será proporcionada de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Las condiciones relevantes deberán encontrarse expresadas de manera que permitan su adecuada identificación y comprensión.

El socio o cliente tendrá oportunidad de formular las consultas que considere necesarias respecto de las condiciones del producto o servicio.

La aceptación y formalización de la contratación se realizará a través de los mecanismos habilitados por FUCEREP y de acuerdo con la normativa vigente.

11. Productos de crédito

En la comercialización y otorgamiento de productos de crédito, FUCEREP procurará que el socio o cliente disponga de información suficiente para comprender las principales obligaciones económicas que asume.

Según corresponda, se informarán las características del crédito, moneda o unidad de cuenta, importe financiado, plazo, tasa de interés, sistema y periodicidad de pagos, comisiones, seguros, gastos y demás condiciones relevantes.

Cuando existan mecanismos especiales de pago, retención, débito o descuento, éstos deberán ser adecuadamente informados.

Asimismo, se proporcionará la información que corresponda respecto de las consecuencias del atraso o incumplimiento.

El otorgamiento de créditos se realizará de conformidad con las políticas de crédito, evaluación y gestión de riesgos establecidas por FUCEREP y con la normativa aplicable.

12. Depósitos y productos de ahorro

En los productos destinados al depósito o ahorro, FUCEREP informará las características y condiciones relevantes para su utilización.

Según corresponda, la información comprenderá moneda o unidad de cuenta, condiciones de disponibilidad, plazo, tasa de interés, forma de cálculo de rendimientos, costos asociados y condiciones aplicables a la cancelación o retiro.

La Cooperativa procurará que el socio o cliente pueda conocer adecuadamente las condiciones bajo las cuales sus fondos se encuentran depositados y las operaciones que puede realizar.

13. Otros productos y servicios

Respecto de otros productos o servicios financieros ofrecidos por FUCEREP, se proporcionará información adecuada a sus características, funcionamiento, costos, condiciones y riesgos relevantes.

Cuando se incorporen nuevos productos o servicios, FUCEREP procurará identificar las necesidades de información que deban atenderse para que los socios y clientes comprendan adecuadamente su funcionamiento.

14. Información durante la relación contractual

FUCEREP mantendrá informados a sus socios y clientes durante la vigencia de la relación contractual respecto de los aspectos relevantes del producto o servicio, de acuerdo con la normativa aplicable.

La información periódica, estados de cuenta, comprobantes, avisos u otras comunicaciones deberán presentarse de forma suficientemente clara para permitir al destinatario comprender las operaciones y conceptos informados.

Cuando corresponda comunicar modificaciones en las condiciones de un producto o servicio, FUCEREP lo hará por los medios y con la anticipación establecidos por la normativa y las condiciones contractuales aplicables.

15. Adecuado funcionamiento de productos y servicios

FUCEREP procurará que los productos y servicios ofrecidos funcionen de acuerdo con las condiciones informadas y contratadas.

La Cooperativa establecerá procedimientos y controles adecuados para la correcta prestación de sus servicios y procurará atender oportunamente los incidentes o errores que puedan afectar a socios y clientes.

Cuando se detecte una situación que afecte el adecuado funcionamiento de un producto o servicio, se adoptarán las medidas razonables para analizarla, corregirla y, cuando corresponda, informar a los clientes afectados.

16. Seguridad en la prestación de los servicios

FUCEREP procurará adoptar medidas razonables de seguridad para proteger la utilización de sus productos, servicios, sistemas y canales de atención.

Los socios y clientes serán informados, cuando corresponda, acerca de las medidas de seguridad que deban observar para la adecuada utilización de los servicios.

La Cooperativa promoverá prácticas destinadas a prevenir usos indebidos, fraudes y accesos no autorizados, de acuerdo con las características de los productos y canales utilizados.

17. Confidencialidad y protección de la información

FUCEREP protegerá la confidencialidad de la información de sus socios y clientes de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

La información será utilizada para los fines legítimos vinculados con la relación mantenida con FUCEREP y demás finalidades autorizadas o legalmente previstas.

El acceso a información estará limitado a quienes lo requieran para el cumplimiento de sus funciones y se adoptarán medidas destinadas a prevenir su utilización o divulgación indebida.

18. Accesibilidad, diversidad e inclusión

FUCEREP promoverá un relacionamiento inclusivo y respetuoso de la diversidad de sus socios y clientes.

La Cooperativa procurará que las personas con discapacidad puedan acceder a sus productos, servicios, información y mecanismos de atención en condiciones que faciliten el ejercicio de sus derechos.

Cuando resulte necesario, se procurará brindar alternativas razonables de atención o comunicación, teniendo en cuenta las características del servicio y las necesidades del socio o cliente.

19. Atención de consultas

FUCEREP procurará brindar una atención diligente a las consultas de sus socios y clientes.

El personal responsable de la atención deberá proporcionar información adecuada dentro del ámbito de sus competencias y, cuando no pueda resolver directamente la consulta, procurar su derivación a la instancia correspondiente.

Las consultas deberán ser atendidas con respeto, profesionalismo y buena disposición.

20. Reclamos y resolución de diferencias

FUCEREP dispondrá de mecanismos que permitan a socios y clientes presentar reclamos y plantear diferencias relacionadas con los productos y servicios prestados.

Los reclamos serán recibidos y tratados de manera diligente, objetiva y respetuosa, procurando brindar una respuesta adecuada dentro de los plazos correspondientes.

La presentación de un reclamo no podrá dar lugar a un trato desfavorable hacia el socio o cliente.

FUCEREP procurará identificar las causas de los reclamos relevantes o recurrentes a efectos de evaluar la necesidad de implementar medidas correctivas o mejoras en sus productos, servicios o procedimientos.

La Cooperativa informará a los socios y clientes acerca de los mecanismos disponibles para formular sus reclamos.

21. Situaciones de dificultad de pago

Cuando un socio o cliente presente dificultades para cumplir sus obligaciones, FUCEREP procurará que el relacionamiento y las gestiones correspondientes se desarrollen con respeto, profesionalismo y de conformidad con la normativa aplicable.

La existencia de una deuda vencida no alterará el derecho del socio o cliente a recibir un trato digno y respetuoso.

La información proporcionada respecto de la deuda deberá procurar ser clara respecto de los importes, conceptos y situación de la obligación.

Las alternativas que eventualmente puedan ofrecerse estarán sujetas a las políticas y facultades de FUCEREP y a las circunstancias particulares de cada caso, sin que el presente Código implique un derecho automático a refinanciaciones, quitas o modificaciones de las condiciones originalmente pactadas.

22. Prácticas de cobranza

Las gestiones de cobranza realizadas directamente por FUCEREP o por terceros que actúen por su cuenta deberán desarrollarse con respeto y profesionalismo.

No se admitirán prácticas abusivas, intimidatorias, engañosas o incompatibles con la dignidad de las personas.

FUCEREP procurará que los terceros a quienes encomiende gestiones de cobranza conozcan y respeten los principios aplicables del presente Código.

23. Tercerización de servicios

La contratación de terceros para la prestación de determinadas actividades o servicios no disminuirá el compromiso de FUCEREP con las buenas prácticas establecidas en este Código.

Cuando un tercero participe en actividades que impliquen relacionamiento con socios o clientes, FUCEREP procurará que su actuación resulte compatible con los estándares de servicio, confidencialidad, respeto y trato establecidos por la Cooperativa.

24. Educación e información financiera

FUCEREP procurará contribuir a que sus socios y clientes comprendan adecuadamente las características básicas de los productos y servicios que utilizan.

Las acciones de información o educación financiera que desarrolle la Cooperativa procurarán favorecer decisiones responsables e informadas, utilizando un lenguaje adecuado a los destinatarios.

25. Responsabilidades del personal

Todos los integrantes de FUCEREP que mantengan relación directa o indirecta con socios y clientes deberán conocer y aplicar las disposiciones del presente Código.

El personal deberá actuar con profesionalismo y diligencia, brindar información dentro del ámbito de sus competencias y derivar adecuadamente aquellas consultas o situaciones que requieran intervención especializada.

Quienes desempeñen funciones de dirección o supervisión deberán promover el cumplimiento de estas buenas prácticas entre el personal bajo su responsabilidad.

26. Capacitación

FUCEREP promoverá la capacitación del personal respecto de las disposiciones de este Código y de las normas y procedimientos vinculados con la adecuada atención de socios y clientes.

La capacitación procurará contemplar las características de las funciones desempeñadas y los productos y servicios en los que intervenga cada persona.

27. Notificación al personal

FUCEREP notificará expresamente el presente Código y sus modificaciones al personal y conservará registro de dichas notificaciones.

28. Disponibilidad para socios y clientes

El Código de Buenas Prácticas estará a disposición de socios y clientes en los locales de FUCEREP y en el sitio web institucional.

FUCEREP procurará que su acceso resulte sencillo y que los interesados puedan conocer los compromisos asumidos por la Cooperativa.

29. Seguimiento y mejora continua

FUCEREP procurará evaluar periódicamente la aplicación del presente Código y adoptar las medidas que correspondan cuando se identifiquen oportunidades de mejora.

Para ello podrán considerarse, entre otros elementos, los reclamos recibidos, incidentes de servicio, observaciones de los órganos de control, cambios en productos y servicios y modificaciones regulatorias.

La identificación de incumplimientos o debilidades dará lugar, cuando corresponda, a medidas correctivas y a la revisión de procedimientos, controles o instancias de capacitación.

30. Revisión y actualización

El presente Código será revisado periódicamente y cuando se produzcan modificaciones regulatorias, institucionales, tecnológicas, operativas o en los productos y servicios de FUCEREP que justifiquen su actualización.

Las modificaciones serán aprobadas por el órgano competente y comunicadas al personal y a los socios y clientes por los mecanismos que correspondan.

31. Vigencia

El presente Código entrará en vigencia a partir de su aprobación por el órgano competente de FUCEREP.