

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

ELABORADO POR	Comisión/CA
AUTORIZADO POR	Consejo Administrativo
FECHA CREACIÓN	22/05/2014
FECHA ACTUALIZACIÓN	20/02/2025
CÓDIGO	COD-03-2.0
VERSIÓN	2.0

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
3. PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES CON LOS AFILIADOS	3
3.1 Principio de transparencia y divulgación	3
3.2 Trato justo, equitativo y responsable	3
3.3 Provisión de mecanismos ágiles para la resolución de posibles conflictos y atención de quejas consultas y reclamos.....	4
4. BUENAS PRÁCTICAS REFERIDAS A PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS OFRECIDOS A LOS AFILIADOS.....	4
5. MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE POSIBLES DIFERENCIAS CON LOS AFILIADOS	5
6. DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS UTILIZADOS.....	5
BITÁCORA DE ACTUALIZACIONES.....	6

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código establece los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la Institución, incluyendo su personal superior, en las relaciones que establezcan con los afiliados.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código regirá las relaciones de servicios de ANDA con sus afiliados, en todos los locales de la Asociación y en los ámbitos en que el afiliado realiza sus operaciones de crédito.

3. PRINCIPIOS QUE RIGEN LAS RELACIONES CON LOS AFILIADOS

Los principios que rigen las relaciones con los afiliados son:

- Transparencia y divulgación
- Trato justo, equitativo y responsable
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles conflictos y atención de quejas, consultas y reclamos.

3.1 Principio de transparencia y divulgación

Por principio de transparencia se entiende que ANDA brindará toda la información de que disponga en relación con sus productos en forma clara, concreta y asequible a la comprensión del socio.

La Asociación garantiza que la publicidad y campañas promocionales que desarrolle no inducen a error o engaño respecto a los productos y servicios anunciados.

Cualquier variación del límite de crédito, así como una eventual suspensión, limitación o reducción de los adelantos de dinero en efectivo o de las reglas bajo las que se ha concedido el crédito será informado debidamente al socio de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

Cualquier otro cambio de las condiciones pactadas será informado por los canales de comunicación adecuados para su conocimiento.

ANDA mantendrá debidamente informados a sus afiliados sobre las tasas de interés que cobre por sus créditos y los tributos que gravan esas operaciones.

ANDA realiza frecuentemente campañas informativas de prevención de fraudes teniendo en cuenta las tendencias relacionadas con los nuevos tipos de estafas y fraudes financieros.

3.2 Trato justo, equitativo y responsable

ANDA cuenta con mecanismos que permiten velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad, profesionalismo, cuidado, veracidad y diligencia.

ANDA brinda un trato justo antes, durante y después de la contratación.

La actividad de servicio al afiliado se ajusta a criterios objetivos, cumplimiento de normas y eficiencia en la gestión.

En cuanto a la veracidad se entiende que la información brindada que debe ser total en relación con el servicio no oculta ningún otro componente que no haya sido comunicado y explicado al afiliado.

La atención al socio ofrezca toda la información necesaria para atender sus requerimientos.

3.3 Provisión de mecanismos ágiles para la resolución de posibles conflictos y atención de quejas consultas y reclamos

ANDA ofrece al afiliado los cursos de acción que permitan resolver adecuada y diligentemente las diferencias que se susciten con sus afiliados con motivo del usufructo de los servicios.

ANDA orienta y promueve la adecuada resolución de reclamos que presentan los usuarios del sistema financiero.

4. BUENAS PRÁCTICAS REFERIDAS A PRODUCTOS Y SERVICIOS ESPECÍFICOS OFRECIDOS A LOS AFILIADOS

El proceso de concesión de créditos comerciales y de préstamo en efectivo ha sido diseñado en base a las mejores prácticas del mercado. Sin perjuicio de ello, la Asociación cumple con un fin solidario y se esfuerza en solucionar las necesidades de sus afiliados dentro de un marco de responsabilidad y prudencia.

En relación con los productos y servicios específicos, la Asociación tiene como política:

- Tener una tasa de interés competitiva dentro de sus posibilidades económico-financieras y cumple con ese postulado.
- Informar adecuadamente a sus asociados la forma como operan sus productos, a saber: la tasa de interés pactada, los tributos que gravan los préstamos, el plazo, el límite de crédito y la forma de pago.
- Conceder el crédito en el mismo momento en que el afiliado concurre a cualquiera de sus locales o cuándo opera con su tarjeta de crédito.
- Garantizar la concesión del crédito de acuerdo con las normas internas pautadas en caso de ser solicitado por el afiliado.
- Dar preaviso sobre cualquier modificación de los términos pactados de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
- Guardar reserva y confidencialidad sobre la información de los asociados según la legislación nacional vigente.

5. MECANISMOS PARA LA RESOLUCIÓN DE POSIBLES DIFERENCIAS CON LOS AFILIADOS

La Asociación ha instrumentado un área de atención de reclamos por el que se atienden todos los reclamos de los socios.

En los locales montevideanos y en el Interior, las respectivas Gerencias atienden los reclamos de los socios y los derivan al área de atención de reclamos.

La atención se realiza con diligencia, cordialidad y procurando satisfacer la necesidad del afiliado dentro del marco normativo vigente.

6. DEFINICIÓN DE LOS TÉRMINOS UTILIZADOS

Adelantos de Dinero - Es la operación de crédito en efectivo por la que ANDA pone a disposición del afiliado la suma de dinero solicitada dentro de lo que su línea de crédito permite.

Afiliado – Es la persona física que se ha asociado a ANDA y opera con su servicio de crédito.

ANDA – Es la Asociación Nacional de Afiliados, persona jurídica sin fines de lucro que opera como Administradora de Crédito.

Asociación – Es la Asociación Nacional de Afiliados (ANDA).

Límite de Crédito – Es el monto máximo que ANDA le otorga a un socio para tomar sus créditos. Se determina, de acuerdo con el máximo que se puede descontar (legalmente) por concepto de créditos en un plazo de doce meses o expresado, en otros términos, valor actual a la tasa de interés vigente, de doce cuotas mensuales consecutivas, pagadera la primera a los cincuenta y cinco días. Siendo el monto de la cuota, el máximo legal que se puede descontar mensualmente por concepto de créditos.

Tasas de Interés – Es el precio por el uso del dinero (interés compensatorio). Se considera moratorio cuándo existe atraso en el pago de la prestación debida.

Tributos – es el impuesto que grava los intereses de los créditos.

BITÁCORA DE ACTUALIZACIONES

Fechas	Involucrados	Autorizado por	Comentarios
22/05/2014	Comisión/CA	CA	Se aprueba el Código de Buenas Prácticas con las modificaciones realizadas de acuerdo con la Circular del Banco Central del Uruguay N° 2171 del 07.03.14
20/02/2025	Comisión/CA	CA	Actualización de principios que rigen las relaciones con los afiliados siendo consecuentes con los estándares mínimos de gestión. Revisión de plazos de notificaciones de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente. ACTA CA 7661