

# **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

**DE**

**MORE MONEY TRANSFERS S.A.**  
(Giros Internacionales)

**Y**

**GIROS MORE URUGUAY S.A.**  
(Giros desde y hacia Uruguay)

## **1 DECLARACIÓN DE POLITICA**

La intención perseguida por More Money Transfers S.A. – Giros More Uruguay S.A. (en adelante, la Empresa) mediante la adopción del presente Código de Buenas Prácticas es la de definir un marco referencial para la relación entre nuestra institución y el Cliente; tomando como fundamento primordial la transparencia de la información suministrada en relación al servicio brindado y la realización de estándares de buenas prácticas difundidos a nivel internacional.

Esta declaración de política adoptada implica el compromiso de ejecutar las reglas incluidas en el Código y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio del Cliente. No obstante lo cual se tenderá a la mejora permanente del nivel de calidad del servicio brindado.

En tal sentido, el presente Código será revisado y actualizado, de manera periódica, de modo de fomentar tanto la consolidación de los derechos del Cliente como la confianza del Ente Regulador.

Las políticas contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas están circunscriptas dentro de las políticas generales de la Empresa y se complementan con lo dispuesto en el Código de Ética oportunamente adoptado por la institución, no implicando revocación en modo alguno de las normas allí dispuestas ni de ninguna otra norma interna.

## **2 ÁMBITO DE APLICACIÓN**

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a toda persona (física o jurídica) que adquiera los servicios ofrecidos por la empresa.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de la Empresa de utilizarlas 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.

El Código se aplicará a la totalidad de los servicios brindados por la institución.

En el caso de Uruguay, el pago y el cobro de remesas son canalizados a través de Red Pagos y toda su red de agencias en el territorio nacional.

Giros More Uruguay S.A. es la licenciataria de la marca More Money Transfers.

## **3 PRINCIPIOS BÁSICOS**

### ➤ **Transparencia**

Para esta Empresa, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados brindarán a los clientes información íntegra, clara, veraz, precisa y oportuna sobre los servicios ofrecidos. Se evitará omitir datos fundamentales que pudieran inducir a error al Cliente.

### ➤ **Diligencia e Integridad**

La Empresa actuará con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones, rigiéndose por los principios de transparencia, diligencia y veracidad.

A su vez, trabajará para mejorar la calidad del servicio, brindándose enteramente a la consecución de los principios aquí establecidos; planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.

Prestará sus servicios con la máxima competencia posible y con la debida atención.

### ➤ **Intereses de las partes**

En la relación con un Cliente, More Money Transfers ponderará el interés del cliente además del suyo propio, y le informará en aquellas ocasiones que detecte conflictos de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios, de manera de fomentar la fidelización.

### ➤ **Confidencialidad**

La Empresa se obliga a:

- Utilizar la información y la documentación que requiera al Cliente solamente a los efectos de realizar una posible evaluación de 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 ajena al Cliente, con excepción de las solicitudes realizadas por la entidad reguladora, el Banco Central del Uruguay y los casos en que empleados de More Money Transfers (directores, representantes y funcionarios) requieran necesariamente contar con dicha información o documentación para poder concretar negocios o transacciones o evaluar las mismas, siempre bajo la más estricta confidencialidad.
- 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 tercero/s con anterioridad a ser proporcionada a More Money Transfers o se hizo conocida en cualquier momento sin responsabilidad alguna de la Empresa.
- Se pruebe que la información o la documentación era conocida por terceros, sin haber sido proporcionada por la institución.
- La información o la documentación no fue proporcionada a la Empresa por el Cliente, habiendo sido recibida de un tercero en legítima posesión de la información, y 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. More Money Transfers no estará obligada a notificar al Cliente con anterioridad a tal divulgación.
- La información o la documentación sea utilizada por la Empresa 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 AL SERVICIO**

##### **4.1 Compromiso con los Clientes**

More Money Transfers se compromete a:

- Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con el servicio, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.
- Informar al Cliente de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento del servicio brindado por la institución.
- Informar al Cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes necesarios para mantener o utilizar el servicio ofrecido.
- Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a la Empresa mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.

Los contratos escritos y las distintas informaciones que se le brinde por escrito al Cliente por parte de More Money Transfers 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.

#### **4.2 Transparencia en la información**

En las promociones de servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, la Empresa 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 servicio, y cuando corresponda, More Money Transfers se compromete a:

- Proporcionar a los Clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del 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.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.
- Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los servicios, ya sea por vía telefónica, Internet, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

### **5 MECANISMOS PARA RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS CON LOS CLIENTES**

#### **5.1 Atención de Reclamos**

More Money Transfers 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.

Asimismo, la Empresa informará a sus Clientes, cuando así sea requerido, sobre el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta para cada caso. 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 y en el sitio de Internet.

Tanto More Money Transfers S.A. como Giros More Uruguay S.A. cuentan con un Responsable del Servicio de Atención de Reclamos.

## **6 CUMPLIMIENTO**

Los empleados y los integrantes de los Directorios de More Money Transfers S.A. y Giros More Uruguay S.A. actuarán de manera de garantizar que el relacionamiento con sus Clientes se ajuste a las normas contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas.

En tal sentido, el responsable del servicio de atención de reclamos comunicará al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

## **7 NOTIFICACIÓN AL PERSONAL Y CAPACITACIÓN**

El presente Código de Buenas Prácticas estará disponible en el sitio de Internet de More Money Transfers: [www.moremt.com](http://www.moremt.com) , a los efectos de facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

Cada empleado e integrante del Directorio de la Empresa recibirá una copia impresa de este Código, guardándose respaldo documental de la referida entrega. Las actualizaciones, revisiones o modificaciones del presente deberán ser notificadas expresamente a todo el personal, conservándose constancia de las referidas notificaciones.

La emisión de cartelería, folletos, etc. por parte de More Money Transfers se realizará conforme a lo establecido en el presente Código.

La empresa realizará instancias de capacitación periódicas, con la finalidad de que el personal tome conocimiento y adapte los principios y políticas contenidas en el presente Código de Buenas Prácticas, así como en las actualizaciones que oportunamente se realizaren del mismo.

**El presente Código de Buenas Prácticas se aprueba en sesiones de Directorio de Giros More Uruguay S.A. y More Money Transfers S.A. de fecha 21 de junio de 2010 respectivamente.**