

# CÓDIGO DE ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS

---

paigo

El encargado de revisar y actualizar el presente Código, en cada oportunidad en que se produzcan cambios normativos o del negocio de relevancia, será el Oficial del Cumplimiento.

#### Control de versiones:

| Versión | Comentarios                                                                                                                                          | Fecha      |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.1     | Versión inicial del documento                                                                                                                        | Dic. 2021  |
| 1.2     | Se actualizan definiciones de prácticas en Protección al Consumidor                                                                                  | Set. 2024  |
| 1.3.    | Se incluye definición de concepto de conflicto de intereses en la política, incluyendo ejemplos específicos y detallando los controles implementados | Julio 2025 |

#### Control de aprobaciones:

|             |                                                        |  |
|-------------|--------------------------------------------------------|--|
| Autor       | Maite Gaynicotche                                      |  |
| Revisor     | Verónica Rodríguez - Gerente de Riesgos No Financieros |  |
| Autorizador | Directorio                                             |  |

# CONTENIDO

|     |                                                               |    |
|-----|---------------------------------------------------------------|----|
| 1.  | INTRODUCCIÓN .....                                            | 4  |
| 2.  | ÁMBITO DE APLICACIÓN.....                                     | 4  |
| 3.  | COMPROMISOS QUE ASUME PAIGO .....                             | 4  |
| 4.  | TRATO JUSTO, EQUITATIVO Y RESPONSABLE PARA LOS CLIENTES. .... | 5  |
| 5.  | TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN .....                         | 5  |
| 6.  | CONSIDERACIONES PARA PRÉSTAMOS Y ÓRDENES DE COMPRA .....      | 7  |
| 7.  | SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE .....                         | 8  |
| 8.  | RECLAMOS DE CLIENTES.....                                     | 8  |
| 9.  | TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES .....   | 9  |
| 10. | RÉGIMEN SANCIONATORIO .....                                   | 10 |

## INTRODUCCIÓN

El presente Código de Buenas Prácticas (el “**Código**”) refleja los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de FLODER S.A. (“**Paigo**”), incluyendo su personal superior, en las relaciones que se establezcan con sus clientes (los “**Clientes**”), de conformidad con las disposiciones de los artículos 318 y siguientes de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (la “**RNRCSF**”) del Banco Central de Uruguay (el “**BCU**”).

Paigo se compromete a seguir los principales lineamientos establecidos a nivel internacional en materia de protección al consumidor (entre ellos los principios de protección del consumidor financiero de la OCDE) sin perjuicio de las responsabilidades y obligaciones establecidas en las leyes, normativas, así como lo definido en otros principios, estándares o guías de mejores prácticas que corresponda aplicar.

## ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código se aplica, con carácter obligatorio, a todos los integrantes de Paigo, en ocasión de los distintos productos y servicios que brinda la institución y, en general, en las relaciones que se construyan con los Clientes.

Es obligación de las personas alcanzadas por las disposiciones del presente Código la lectura, conocimiento y cabal cumplimiento del mismo. Cualquier duda o discrepancia sobre su contenido o los lineamientos éticos en el desempeño de las tareas deberán ser formuladas inmediatamente al Oficial del Cumplimiento.

Para su completa efectividad es fundamental que también los Clientes conozcan su contenido y por este motivo una copia del Código, así como de sus futuras modificaciones, se encuentra a disposición de los Clientes en las oficinas Paigo y publicado en la página web asociada a cada servicio o producto lanzado por Paigo (en caso de que aplique), todas ellas accesibles desde: [www.floder.uy](http://www.floder.uy).

## COMPROMISOS QUE ASUME PAIGO

En el relacionamiento con los Clientes, Paigo se ceñirá a las buenas prácticas exigibles para la conducción responsable y diligente de sus negocios, y consecuentemente deberá:

- a. Velar por los intereses de los Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b. Brindar a los Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- c. Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con los Clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- d. 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.
- e. Garantizar a los Clientes con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.

- f. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- g. Emplear en los distintos contratos que celebre con los Clientes cláusulas redactadas en forma clara y entendible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.
- h. Notificar en forma expresa al personal acerca del Código y toda futura modificación, conservando el registro de dichas notificaciones.
- i. Verificar el cumplimiento de las disposiciones del Código, corregir y sancionar los desvíos que se detecten.
- j. Mantener a disposición de los Clientes el Código vigente, en las oficinas de Paigo y en su página web.
- k. Revisar y actualizar en forma periódica el contenido y los objetivos del Código.

## **TRATO JUSTO, EQUITATIVO Y RESPONSABLE PARA LOS CLIENTES.**

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

Las practicas de trato justo y buena fe son tenidas en cuenta tanto antes como durante la comercialización del producto o servicio y se mantiene durante toda la relación comercial.

El deber del trato justo y equitativo es parte de la cultura de Paigo.

Paigo toma en cuenta las dificultades y desafíos que puedan presentar clientes en situación vulnerables, tomando en consideración la definición adoptada por la Resolución N°11/21 de 26 de agosto 2021 por el Mercosur.

Paigo apoya el acceso y uso de la población a los productos y servicios financieros siempre que sea posible y promueva un sistema financiero inclusivo.

Paigo utiliza la digitalización para mejorar el acceso y el uso de productos y servicios financieros, procurando que el uso de la tecnología no de lugar a resultados inadecuados o discriminatorios para los clientes.

Paigo protege la información financiera y personal de sus clientes a través de mecanismos adecuados de control y protección, sin perjuicio del estricto cumplimiento de las normas legales y regulatorias vigentes sobre la materia.

A demás se asegura que las solicitudes de consentimiento para recopilar, almacenar y utilizar datos personales, en relación con un producto o servicio financiero, sean claras y comprensibles, utilizando de esta manera los datos solo para fines legítimos.

## **TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN**

Paigo tiene incorporada en su gestión, la observancia de prácticas de negocio transparentes, de acuerdo con criterios éticos y valores institucionales definidos de modo de evitar caer en practicas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprobables por parte de sus clientes.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, Paigo deberá:

- a. Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara y suficiente sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información proporcionada deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, cargos, gastos, etc.) que se aplicarán.
- b. Paigo proporciona de manera gratuita el contenido íntegro de los documentos que signan sus clientes de manera digital.
- c. Informar a los Clientes los requisitos básicos que Paigo exige para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación subsiguiente de Paigo.
- d. Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios.
- e. Informar a los Clientes los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte de Paigo, siempre que ello estuviese habilitado por la normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.
- f. Mantener en sus oficinas visiblemente a disposición del público la información principal acerca de los productos y servicios que ofrece, y las condiciones generales de contratación de los mismos. Todos los contratos de adhesión y las condiciones generales de contratación que Paigo utilice estarán a disposición del público, para permitir su lectura previa.
- g. Ofrecer a los Clientes un servicio ágil y eficiente de atención de reclamos, en línea con la regulación vigente, que estará convenientemente detallado y publicitado en las oficinas de Paigo así como en la página web asociada a cada servicio o producto lanzado por Paigo (en caso que aplique), todas ellas accesibles desde: [www.floder.uy](http://www.floder.uy).
- h. En las comunicaciones dirigidas al público en general, Paigo deberá informar con precisión y claridad el plazo de vigencia de los términos o condiciones publicitadas, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los destinatarios.
- i. Desarrollar mecanismos, monitoreo y control de forma de proteger a los clientes contra fraudes, estafas o engaños.

## **Conflicto de Intereses**

### **➤ Definición**

Se entiende por conflicto de intereses toda situación en la cual los intereses personales, familiares o comerciales de un colaborador, directivo o tercero vinculado a Paigo puedan interferir con su deber de actuar en el mejor interés de Paigo y de sus clientes.

Este tipo de situaciones pueden comprometer la objetividad, imparcialidad e integridad con la que se toman decisiones, generando riesgos legales, reputacionales y operativos para la empresa.

### **➤ Ejemplos de conflictos de intereses**

Algunos ejemplos, no taxativos, de situaciones que pueden configurar un conflicto de intereses son:

Participar en decisiones de contratación o evaluación de proveedores en los que el colaborador (o sus familiares directos) tenga intereses económicos o vínculos personales relevantes.

Ofrecer o aceptar regalos, beneficios o favores de parte de proveedores, clientes o socios de negocio que puedan influir —o aparentar influir— en la toma de decisiones profesionales.

Tener un segundo empleo o participar en actividades comerciales que compitan directa o indirectamente con los servicios que ofrece Paigo.

Utilizar información confidencial obtenida en el ejercicio de funciones en beneficio propio o de terceros.

Intervenir en procesos que puedan implicar beneficios para personas con las que se mantiene una relación afectiva, familiar o de amistad cercana.

### **➤ Controles implementados**

Con el objetivo de prevenir, detectar y gestionar conflictos de intereses, Paigo cuenta con los siguientes controles:

Cláusulas contractuales: Todos los contratos de trabajo y/o arrendamiento de servicios con colaboradores contienen obligaciones de confidencialidad, y comportamiento acorde para la protección de la reputación de Paigo.

Revelación y abstención: Ante la identificación de un posible conflicto, el colaborador deberá notificarlo de forma inmediata a su superior directo, y abstenerse de participar en la decisión o proceso afectado.

Capacitación continua: Se realizarán instancias periódicas de formación sobre ética, integridad y conflictos de interés, para reforzar la comprensión y aplicación de este principio.

Canal de denuncias: Paigo dispone de un canal de denuncias confidencial y accesible, para que cualquier persona pueda reportar situaciones que puedan configurar un conflicto de intereses o una conducta inapropiada.

Supervisión y auditoría: Las áreas de Cumplimiento y Riesgo Operativo realizan revisiones periódicas para verificar la adecuada gestión de posibles conflictos.

El compromiso con la transparencia, la objetividad y el cumplimiento normativo son pilares fundamentales de la cultura de integridad de Paigo.

## CONSIDERACIONES PARA PRÉSTAMOS Y ÓRDENES DE COMPRA

Paigo informará con precisión los requisitos y condiciones que demandará la obtención de un préstamo o la emisión de una orden de compra de las diferentes líneas que pudiere lanzar, otorgando en forma previa a la contratación la totalidad de la información prevista por la normativa vigente.

En sentido concreto, la relación se registrará por lo establecido en los términos y condiciones aplicables a cada línea de préstamos, su plataforma asociada, el respectivo documento de adeudo (Vale) y cualquier otro documento anexo a la operación.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Paigo mantiene a disposición de los Clientes un Servicio de Atención al Cliente a fin de atender cualquier planteo, consulta, inquietud o reclamo que pudiera surgir a lo largo de la relación, por cualquiera de los siguientes medios:

- a. Directamente en nuestras oficinas ubicadas en Luis Alberto de Herrera 1248, de lunes a viernes en el horario de 11 a 16 hs.
- b. A través de la página web asociada a cada servicio o producto lanzado por Paigo (en caso de que aplique), todas ellas accesibles desde: [www.floder.uy](http://www.floder.uy).

## RECLAMOS DE CLIENTES

Paigo orienta y promueve la adecuada resolución de reclamos que presenten sus clientes en base a siguientes elementos:

- **Objetividad:** El tratamiento de los casos se realiza de manera competente, equitativa e imparcial.
- **Diligencia y Completitud:** La investigación del reclamo se realiza de forma competente, diligente obteniendo información adicional en caso de que sea necesaria.
- **Transparencia:** El proceso de tratamiento de reclamos es comunicado a los clientes.
- **Confidencialidad:** Se mantiene debido resguardo y tratamiento de la información entregada por el reclamante.

- **Calidad de la respuesta:** Las respuestas se confeccionan respecto de todos los aspectos del reclamo de forma comprensible y clara, en un lenguaje que no induzca a error o confusión.
- **Eficacia, eficiencia y oportunidad:** Se responden los reclamos sin demoras indebidas o injustificadas.

Los Clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito en nuestras oficinas ubicadas en Luis Alberto de Herrera 1248, de lunes a viernes en el horario de 11 a 16 hs, o a través de la página [www.floder.uy](http://www.floder.uy) o en las páginas Web asociadas a casa servicio o producto lanzado por Paigo.

Si el reclamo no puede ser respondido en forma inmediata, se pondrá a disposición un formulario para la presentación de un reclamo formal y será inmediatamente derivado al responsable de Atención de Reclamos, quien lo atenderá de acuerdo con las circunstancias del caso cumpliendo con los principios de transparencia, diligencia y veracidad.

Dichos reclamos serán registrados a fin de facilitar su seguimiento

Paigo responderá el reclamo presentado (por cualquiera de los medios) en un plazo máximo de quince (15) días corridos contados desde la fecha de presentación.

Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite a juicio de Paigo, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince (15) días corridos, debiéndose informar al Cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, Paigo podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, en cuyo caso se comunicará al Cliente la fecha estimada de respuesta. En este caso Paigo deberá hacer sus mejores esfuerzos a efectos de dar respuesta dentro de los plazos esperados.

En todos los casos en que el reclamo no pueda ser respondido en forma inmediata, Paigo deberá comunicar por escrito al Cliente la respuesta a su reclamo. Si Paigo entendiera que el reclamo es injustificado y no atendiera la solicitud del Cliente, así deberá fundamentarlo en la respuesta brindada.

- a. En caso de que el Cliente no reciba resolución a su reclamo dentro de los plazos mencionados anteriormente, o en caso de disconformidad con la decisión adoptada, siempre podrá acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del BCU.

## **TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES**

En todo momento, aun cuando haya cesado la relación con el Cliente, Paigo hará uso de la información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, en cumplimiento de la regulación vigente. Serán de aplicación, en lo pertinente, las disposiciones de la Ley N° 18.331 (Protección de Datos Personales y Habeas Data), sus modificativas, reglamentaciones y concordantes.

Los Clientes consienten expresamente el uso de sus datos personales a efecto de que Paigo los comparta con terceros en caso que el suministro de información sea necesario para el desarrollo o cumplimiento de los servicios o productos contratados, como ser a modo de ejemplo, terceros a los que Paigo referencie a los Clientes a efecto de ofrecerles determinados productos o servicios solicitados expresamente por los Clientes, y proveedores de servicios de infraestructura a Paigo tales como Amazon Web Services, Inc. A tales efectos, los usuarios relevan también a Paigo de su obligación de guardar secreto profesional en los términos del art. 302 del Código Penal.

## RÉGIMEN SANCIONATORIO

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código por parte del personal estará sujeto a la aplicación de las sanciones aquí previstas, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que pueda corresponder de conformidad con las leyes de la República y/u otras regulaciones aplicables.

Se considera falta a la violación de cualquiera de las disposiciones de este Código, 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 Código, sin que exista voluntad de violarlo.

Se entiende que existe dolo cuando:

- a. Existe conciencia y voluntad de realizar una operación a sabiendas que la misma implica una violación a las disposiciones contenidas en este Código, o
- b. Existe conciencia y voluntad de realizar una operación, sin la intención de violar las reglas del presente Código, pero sabiendo que puede producirse, en última instancia, un resultado que implique la violación de las normas contenidas en el mismo.

Toda falta, culpable o dolosa, determinará la aplicación de una sanción, que se graduará atendiendo a la gravedad de la infracción y a la voluntad de quien la efectuó, siguiendo los criterios que se detallan a continuación:

Las faltas cometidas con dolo serán consideradas en todos los casos faltas graves y serán sancionadas con la suspensión o, según la gravedad del caso, con el despido del colaborador por notoria mala conducta.

En todos los casos de faltas cometidas a título doloso, se podrá cursar comunicación al BCU, a los efectos que pudieren corresponder. Cuando exista la presunción de la comisión de un delito, se podrá notificar de inmediato a la justicia.

Ante faltas cometidas a título culposo, se podrán aplicar las siguientes sanciones:

- a. Observación con apercibimiento;
- b. Suspensión sin remuneración, en caso de reiteración de faltas leves o ante faltas graves;
- c. Despido por notoria mala conducta, en caso de reiteración de faltas graves, o ante faltas muy graves.

*Última versión: julio 2025*