

# **CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS**

**Contenido:**

1. Introducción
2. Ámbito de aplicación
3. Principios básicos que rigen la relación con los clientes
4. Buenas prácticas respecto a productos y servicios
5. Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes
6. Canales de reporte
7. Sanciones
8. Difusión

## 1. Introducción

El Grupo HSBC tiene un fuerte compromiso por el cumplimiento de la normativa local y del Grupo. En tal sentido, HSBC Bank (Uruguay) S.A. ( en adelante HSBC Bank (Uruguay) S.A. o “el Banco”) adopta el presente Código de Buenas Prácticas con el objetivo de establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y el personal del Banco, acorde a los lineamientos establecidos por las disposiciones legales vigentes en Uruguay que protegen los derechos de los clientes, las normas emitidas por el Banco Central del Uruguay (Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero Libro VI Título IV), elaborado en relación con el Código de Ética del Banco, y códigos de amplio reconocimiento y de uso difundidos en el ámbito internacional.

La reputación del Grupo y el valor de la marca constituyen el activo máspreciado que debe ser protegido siguiendo los parámetros éticos de la buena conducta y de las sanas prácticas del mercado. Las disposiciones contenidas en el presente Código tienen como objetivo fomentar la transparencia en la información suministrada al Cliente relativa a los distintos productos y servicios que brinda el Banco y fijar estándares de buenas prácticas bancarias que deben ser compartidos y aplicados por todo el personal.

El presente Código deberá revisarse y actualizarse de modo de fortalecer la imagen corporativa y de fomentar la confianza de nuestros clientes y reguladores, ajustándose a las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar del personal del Banco, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

## 2. Ámbito de Aplicación

El Código se aplica, con carácter obligatorio, a todos los integrantes de HSBC Bank (Uruguay) S.A., 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 del Banco. El Código no modifica la relación laboral existente entre la Banco y sus empleados, ni crea derechos, ni vínculos contractuales.

Es obligación de los empleados de HSBC Bank (Uruguay) S.A. la lectura, conocimiento y cumplimiento de lo establecido en el presente Código. Cualquier duda o controversia sobre sus contenidos o sobre comportamientos éticos en el desempeño de las tareas deberán ser formuladas por escrito al Oficial del Cumplimiento con copia al Gerente de la línea.

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a todo aquel que mantenga una relación contractual con el Banco.

La aplicación del Código, se llevará a cabo a los efectos de que el Banco lo utilice como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información que se suministra al Cliente y la calidad del servicio.

Para su apropiada aplicación, se requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.

### **3. Principios Básicos que rigen la relación con los clientes**

La relación con los Clientes deberá conducirse atendiendo a los principios que se detallan seguidamente:

#### **3.1. Transparencia**

La transparencia en la relación con los clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, el Banco deberá brindar a los clientes información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre sus operaciones y sobre otros aspectos tales como: las características de los productos y servicios ofrecidos, los riesgos involucrados, las comisiones y demás costos asociados. Se deberá revisar que la divulgación de los distintos productos o servicios sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados.

#### **3.2. Veracidad y Diligencia**

El Banco deberá actuar con el máximo grado de integridad en todos los niveles. En tal sentido, velará por los intereses de sus clientes y trabajará para mejorar la calidad y competencia del servicio.

El Banco conducirá sus negocios de modo de asegurar que las instrucciones de los clientes sean respetadas. En aquellas ocasiones en que se detecte la existencia de un conflicto de intereses que pueda afectar a la objetividad profesional, el Banco deberá revelarlo en forma inmediata. Asimismo, debe ponderar el interés del cliente además del suyo propio, creando así un ambiente propicio para la fidelización del cliente y para el desarrollo de futuros negocios, basados en la confianza. Prestará sus servicios con la máxima competencia, brindando un asesoramiento diligente.

#### **3.3. Confidencialidad**

El Banco 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. Los negocios y asuntos privados de los clientes no deben ser revelados a ningún otro cliente, ni a terceros, ni siquiera a ningún miembro del Grupo o compañía asociada, sin el consentimiento del cliente.

#### 4. Buenas prácticas respecto a productos y servicios

El Banco se compromete a actuar frente al cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.

##### 4.1. Relacionamiento con los clientes

###### Contrato.

Los servicios que se brindarán al cliente deberán confirmarse por escrito, por ejemplo, mediante un acuerdo con el cliente, donde se expliciten claramente las actividades a ser realizadas por el Banco y las responsabilidades asumidas por cada una de las partes.

Se deberá informar al cliente de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los productos y servicios que el Banco comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del cliente, se ajuste más a sus necesidades. En tal sentido, el personal del Banco deberá informar al Cliente sobre las características de los productos y servicios, los riesgos involucrados, las comisiones y otros cargos vinculados con su contratación o mantenimiento.

Asimismo, el Banco 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, informará al cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes.

En los contratos que celebre con sus Clientes, el Banco utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, el Banco 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, el Banco evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente.

Los contratos y las distintas informaciones que el Banco 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 pondrá a disposición del cliente una copia del mismo. Asimismo, el Banco 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.

El Banco recibirá diligentemente cualquier reclamo y/o queja por parte de sus clientes, mediante sistemas de recepción de reclamos. Se deberá prestar especial atención a los reclamos o consultas de los clientes y se deberán instrumentar procedimientos para asegurar que los mismos se manejen de manera justa, objetiva y diligente. Se brindará al cliente la respuesta correspondiente, adoptando los mecanismos correctivos necesarios para su adecuada gestión.

## 4.2. Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, el Banco informará con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, 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.

El material publicitario deberá ser claro y no engañoso, en especial cuando se trate de servicios vinculados con depósitos, títulos, fideicomisos, fondos comunes de inversión, y otros paquetes de productos de inversión. Se deberá revisar que su divulgación sea correcta, en especial con respecto a los riesgos involucrados.

El Banco 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.
- Comunicar al cliente cuales son los requisitos básicos que el Banco establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación del Banco. 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 del Banco y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados.
- Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- Cumplir con las responsabilidades fiduciarias, respetando las instrucciones de sus clientes, respetando sus intereses y preferencias y aplicando honorarios y comisiones debidamente divulgados.

El Banco 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 el Banco opere con clientes minoristas, la información relativa a los cargos vinculados con la contratación y mantenimiento de un producto o servicio (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos), se deberá brindar al Cliente por escrito en forma previa a la contratación.

Asimismo, el Banco implementará procedimientos para asegurar que el asesoramiento que se brinda a los clientes sea adecuado de acuerdo al perfil de riesgo determinado por las herramientas de uso del Banco. Cuando se brinde asesoramiento a un cliente, deberá contemplarse los siguientes aspectos:

- Se deberá dejar evidencia del asesoramiento brindado.
- Se explicitará en forma detallada las actividades que deberá realizar el banco, así como las responsabilidades que asume cada una de las partes;
- Para brindar asesoramiento a un cliente se deberá conocer en forma previa, aspectos tales como: experiencia anterior en inversiones, su situación financiera general, los objetivos de sus inversiones y su actitud con respecto al riesgo; ya que el asesoramiento solo podrá brindarse si se dispone de información suficiente sobre el cliente, a fin de garantizar que los productos o instrumentos seleccionados por éste se adecuan a sus necesidades, sus objetivos de inversión y su grado de aversión al riesgo.
- El asesoramiento tendrá que ser adecuado para el cliente de acuerdo al perfil de riesgo determinado por las herramientas de uso en el Banco.
- Los productos derivados implican riesgos que no son adecuados para los clientes minoristas, y por lo tanto, se deberá desalentar su uso.

### **4.3. Funcionamiento de los productos**

#### **4.3.1. Intereses, comisiones y cargos**

- El Banco no aplicará intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el Cliente y siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados.
- Tampoco promocionarán los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa para los Clientes.
- En el caso de que la tasa de interés pactada sea variable, el Banco se compromete a:
- Basar la variación de la tasa en índices objetivos, públicos y conocidos.
- Informar los cambios a sus Clientes, con claridad y en los medios habitualmente usados por el Cliente;
- Explicitar, en el proceso de venta y en la solicitud, las pautas de variación de la tasa. Así como también los topes mínimos y máximos de variación, si existieran.
- Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.

#### **4.3.2. Información al Cliente**

- El Banco se compromete a informar al o a los titulares del producto, las reglas aplicables a las transacciones de dinero en efectivo.
- El Banco se compromete a brindar al Cliente una completa y oportuna información sobre los movimientos y el saldo de su producto.
- El Banco se compromete a incluir en el extracto de cuenta y toda otra comunicación escrita al Cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que lo componen.

- Al momento de contratar el producto, el Cliente será informado de la periodicidad con que recibirá los extractos o liquidaciones concernientes a dicho producto, según lo especificado en la normativa vigente.
- En el caso de los extractos o liquidaciones que contengan vencimiento, el Banco se compromete a enviarlos al domicilio solicitado por el Cliente, según lo especificado para en la normativa vigente.
- El Banco se compromete a ofrecer a los Clientes un servicio de atención remota (telefónica y/o por Internet), donde podrán consultar los datos, las condiciones y los vencimientos de sus productos, según lo previsto en la RNRCSF.

#### **4.3.3. Uso seguro de las tarjetas magnéticas**

- El Banco se compromete a instrumentar las medidas de seguridad tendientes a garantizar el secreto del PIN (número de identificación personal) que habilita el uso de la tarjeta de débito y crédito.
- El Banco se compromete a entregar a sus Clientes el correspondiente PIN de forma tal de resguardar la seguridad de éstos.
- El Banco informará a sus Clientes respecto de los sistemas existentes para permitirles elegir o cambiar su PIN.
- A los efectos de asegurar el correcto empleo de cajeros automáticos, el Banco proporcionará a sus Clientes toda la información que estime necesaria acerca de su uso y se compromete a entregar a los Clientes, juntamente con la tarjeta magnética un folleto conteniendo las recomendaciones para su correcto uso, haciendo hincapié en el resguardo del plástico y la no divulgación del PIN.
- El Banco se compromete a informar a sus Clientes en detalle todos los cargos aplicables por el uso de los cajeros automáticos, aclarando las diferencias que existen en el uso de los propios cajeros de la entidad y los de otras entidades. Asimismo, en el extracto de la cuenta, el Banco hará constar los cargos por el uso de los cajeros automáticos.

#### **4.3.4. Servicio de débito automático**

- El Banco informará al Cliente cómo funciona el servicio de débitos automáticos y como éste puede cancelar cualquiera de ellos cuando ya no los necesite.
- El Banco no debitará de la cuenta si el Cliente solicitara, con dos días hábiles de anticipación, la suspensión del débito automático correspondiente a servicios de terceros, a su exclusiva responsabilidad.

#### **4.3.5. Seguros**

El Banco informará a los Clientes los cargos, gastos y demás características que deberán soportar por los Seguros que se contraten.

#### **4.3.6. Protección del producto**

Al momento de la contratación, el Banco se compromete a informar a sus Clientes los recaudos a tomar para una mejor protección de los productos que está adquiriendo.

En el caso de productos con co-titularidad u orden a nombre de más de una persona, el Banco se compromete a controlar adecuadamente el uso de la firma conforme con la modalidad contratada por el Cliente.

Tras la comunicación del Cliente informando el extravío, hurto o robo de cualquier instrumento de acceso a su producto, el Banco tomará de inmediato las medidas pertinentes para evitar consecuencias perjudiciales. A su vez, le informará sobre los trámites y presentaciones que deberá efectuar con motivo del extravío, hurto o robo.



#### **4.3.7. Cancelación del Servicio**

En los casos en que el Banco decida cancelar el servicio y resolver el contrato conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, lo comunicará previamente al Cliente.

#### **4.3.8. Incumplimiento del Pago**

El Banco se compromete a analizar los casos de incumplimiento con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada.

### **4.4. Consideraciones especiales para los productos**

#### **4.4.1. Cuenta Corriente y Cheque**

La apertura de una cuenta corriente se considerará autorizada por la simple aceptación del depósito inicial o la correspondiente autorización para girar en descubierto. El Banco y el Cliente podrán clausurar la Cuenta en cualquier momento, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna. En caso que el Banco clausure la cuenta podrá enviar a los clientes a la última dirección informada, un cheque o giro en la moneda de la última Cuenta por el último saldo existente (previa deducción de los gastos correspondientes incluidos en el Tarifario o previamente pactados con el Cliente).

Las cuentas corrientes no devengarán intereses. En el caso en que el Banco resuelva que dichas cuentas devengarán intereses para ciertos períodos, no será necesaria notificación previa al Cliente, por ser en beneficio del mismo.

Los retiros de la Cuenta serán realizados a través de cheques en la moneda de la Cuenta o en efectivo en los locales del Banco o de cualquier otra forma habilitada por el Banco, por ejemplo cajeros automáticos. Los clientes, podrán también solicitar la emisión de giros o transferencias en la moneda de la Cuenta, reservándose el Banco la facultad de cumplir dichas órdenes, independientemente de que existan o no fondos en la Cuenta.

La entrega de la moneda de la cuenta dependerá en todo momento de la existencia que de dicha moneda posea el Banco. Esta entrega estará supeditada al pago de la comisión, diferencia o prima de cambio que rija en ese momento en el mercado cambiario.

#### **i. Servicio de cheques**

- El Banco prestará el servicio de cheque asumiendo la responsabilidad que le corresponda por cualquier pago indebido.
- El Cliente será informado, cuando así lo requiera, sobre el ciclo de clearing correspondiente a los valores que deposita o presenta al cobro, incluyendo el día en que los fondos estarán disponibles en la cuenta, para ser retirados u operar sobre ellos.
- El Banco se compromete a informar al cuentacorrentista los rechazos de cheques, sus causas, las consecuencias legales que ello origina, los cargos y comisiones que se aplicarán, los débitos por multas legales que se deben aplicar y su inclusión en la Central de Cheques Rechazados del BCU.
- Cuando el Banco compruebe, en forma fehaciente que por un error involuntario de su parte se ha originado una inhabilitación errónea o una indebida inclusión en la Central de Cheques Rechazados del BCU, se compromete a remediar dicho error en el menor tiempo posible.

#### **ii. Servicio de sobregiro**

El Banco se compromete a informar al cliente los cambios en el límite de sobregiro autorizado en los términos de la normativa vigente.

### iii. Débitos

El Banco no debitará en la cuenta corriente bancaria operaciones que no se correspondan con las que tenga en curso el Cliente y no hayan sido previamente autorizadas por éste, pactadas contractualmente o impuestas por ley.

#### 4.4.2. Caja de Ahorros

##### i. Débitos

El Banco no debitará en la caja de ahorro bancaria operaciones que no se correspondan con las que tenga en curso el Cliente y no hayan sido previamente autorizadas por éste, pactadas contractualmente o impuestas por ley.

Al abrir la Cuenta todo depositante recibirá una constancia del depósito inicial.

El Banco se reserva el derecho de exigir un previo aviso de treinta días para el retiro de los saldos íntegros o parciales de la Cuenta. Cuando el Banco lo crea conveniente podrá autorizar la entrega inmediata de todo o parte del saldo de la Cuenta.

Tanto los pagos por parte del Banco como los depósitos, en la moneda local o moneda extranjera, en forma de cheque, transferencia, billetes, estarán supeditados a que las reglamentaciones cambiarias vigentes en el momento del retiro lo permitan y estarán gravados por los gastos y comisiones previstos en el Tarifario. Para el caso de Cuentas en moneda extranjera, la entrega de billetes de la moneda de la Cuenta dependerá en todo caso de que la existencia de esa moneda en las cajas del Banco y las normas vigentes en ese momento lo permitan y estará sujeta al pago de la comisión o diferencia de cambio que resulte de la oferta y la demanda de billetes de la moneda de la Cuenta en el mercado de cambios. Para el caso que se solicite la entrega del equivalente en pesos uruguayos, la conversión se hará al tipo de cambio interbancario que rija en el mercado bancario en el momento del cobro.

El mínimo necesario exigible para la apertura de un depósito a la vista o Caja de Ahorros tanto en moneda nacional como extranjera, será el que fije el Banco en el momento de la apertura.

Los intereses serán capitalizados trimestralmente al cierre del último día hábil, o cuando fuera saldada la Cuenta, siempre que haya permanecido abierta más de 90 días.

El depositante pierde el derecho a los intereses, en la medida que se hubiera acordado pago de intereses, si la Cuenta fuera liquidada antes de los noventa días de su apertura.

Los saldos mantenidos en las cajas de ahorros o depósitos a la vista tanto en moneda nacional como moneda extranjera no son negociables.

El titular de la Cuenta o su ordenatario podrán emitir órdenes de pago escritas contra sus Cuentas, pero será facultad del Banco el aceptarlas independientemente de que existan fondos suficientes en la Cuenta; de proceder al pago de las mismas se entenderá que lo hace por cuenta y riesgo del Cliente no asumiendo responsabilidad alguna por ello. En dicho caso el Banco sólo será responsable por cotejar la firma que luce la misma con la registrada en el Banco, desechando toda responsabilidad para el caso en que no se apercibiese de una falsificación salvo que fuera notoriamente visible.

Si durante un lapso de cinco años no llegara a registrarse en la Cuenta operación alguna o no existiera en ella constancia de conformidad de saldo, el Banco se verá obligado a depositar los fondos en el Banco de la República a la orden del Estado, como así lo establece la Ley del 23 de febrero de 1945, relativa a los depósitos paralizados.

Las personas que no sepan o no puedan firmar podrán igualmente abrir sus depósitos y/o cajas de ahorro y efectuar retiros de fondos para lo cual estamparán en los documentos del caso su impresión digital en presencia y con la certificación de dos testigos, uno de los cuales firmará además por el interesado.

#### **4.4.3. Depósitos a Plazo Fijo**

##### **i. Constitución del Plazo Fijo**

El depósito y los intereses sólo serán reembolsados al vencimiento del plazo estipulado.

Al vencimiento del depósito, el mismo se renovará por igual período a la misma tasa prevista en el Tarifario o una tasa superior (a opción del Banco), salvo comunicación en contrario por escrito del Banco o de cualquiera del o los titulares de la cuenta (independientemente de si la cuenta es conjunta o indistinta). Si el Banco optase por no renovar el depósito transferirá el saldo más intereses a otra cuenta a la vista, a disposición de los titulares. El Banco podrá proceder en idéntica forma a los subsiguientes vencimientos. En caso de embargo, el Banco estará a lo que ordene el Juez embargante y sólo renovará el depósito por orden judicial, conservando el derecho de optar por no renovar el depósito y transferir el saldo más intereses a otra Cuenta y a nombre de los titulares pero a la orden del juzgado.

El Banco no está obligado a enviar avisos de vencimientos.

#### **4.4.4. Préstamos**

##### **i. Obtención de un crédito en cuotas**

- El Banco informará con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito.
- En caso de requerir la apertura de una cuenta para el débito de las cuotas, el Banco explicará los costos asociados a dicha operatoria, si los hubiera y hará saber que se trata de una cuenta operativa, a todos los efectos.
- El Banco responderá todas las solicitudes, informando al cliente la decisión tomada respecto de ella en un plazo razonable.
- En caso que la solicitud sea denegada, el Cliente podrá reclamar la documentación presentada.

##### **ii. Sistemas de amortización**

El Banco informará al cliente sobre los distintos sistemas de amortización del capital disponibles, explicando en lenguaje sencillo las diferencias entre ellos para facilitar su elección por parte del cliente.

##### **iii. Cancelación del crédito**

Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el Cliente, el Banco emitirá, a requerimiento de éste, el correspondiente certificado de liquidación final y realizará los trámites que le correspondan al Banco para efectuar la liberación de las garantías otorgadas. Se procederá a la devolución del pagaré, la cancelación de la hipoteca ante escribano público o a la devolución del vale para su gestión por parte del Cliente, según se trate de un préstamo personal, un préstamo con garantía hipotecaria o un préstamo con garantía prendaria, respectivamente.

#### 4.4.5. Tarjeta de Crédito

El Banco emitirá o hará emitir las Tarjetas de la marca comercial que corresponda, de validez internacional o de uso restringido (en este último caso, la propia Tarjeta indicará los países en donde tiene validez).

El titular, instruye a el Banco para que todas las Tarjetas, tanto la emitida a nombre del Titular y sus renovaciones, así como también aquellas emitidas a nombre de los Tenedores Adicionales y sus renovaciones, se entregarán (o serán enviadas) al domicilio del Titular quien las firmará en el espacio correspondiente o, tratándose de Tarjetas Adicionales, las hará firmar por los Tenedores Adicionales. Sin perjuicio de lo antedicho, cada Tarjeta Adicional también podrá ser entregada (o enviada) directamente al Tenedor Adicional a cuyo nombre fue emitida dicha Tarjeta.

Las Tarjetas se entregarán a los Usuarios para que mediante su presentación (salvo cuando sean utilizadas a través de Internet, en forma telefónica u otros medios que no requieran su presentación y que sean aceptados por el Banco y/o el Sistema, llamados en conjunto “**Medios Alternativos**”), puedan adquirir bienes y/o utilizar servicios exclusivamente en los Comercios Adheridos, así como solicitar adelantos de efectivo.

##### i. Activación de la cuenta

- El Banco se compromete a poner en ejecución el contrato sólo después de contar con la firma del Cliente en el instrumento donde fue plasmado y que las tarjetas hayan sido recibidas por él y de conformidad.
- El Banco se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de las tarjetas plásticas al Cliente.

##### ii. Servicio de compra y financiación

- Cualquier cambio sustancial que pudiera ocurrir en la prestación ofrecida, conocida y recibida por el Cliente, deberá ser comunicado por el Banco con anticipación y, si correspondiera y fuera posible, le brindará alternativas.
- El Banco comunicará al Cliente, adecuadamente, los distintos límites de compra al contado, compra en cuotas, financiación, intereses vigentes, etc. y la forma en que ellos operan, al momento de suscribir el contrato.
- El Banco se compromete a resolver las impugnaciones al resumen que presente el Cliente, en el menor plazo posible y dentro de los plazos que estipule la Ley.
- El Banco se compromete a mantener la operatoria normal con el Cliente que haya observado el resumen mientras el Cliente efectúe el pago mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

##### iii. Servicio de débito del resumen en cuenta

Si el Banco brinda a su Cliente la posibilidad de debitar de una cuenta corriente o de caja de ahorros, en forma automática, el saldo del resumen de cuenta de la tarjeta, el mencionado servicio deberá:

- a. Permitir al Cliente elegir el débito del pago mínimo o el total;
- b. Permitir al Cliente cambiar su elección las veces que desee;
- c. Efectuar el débito automático el día del vencimiento del resumen.

#### 5. Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes

El Banco 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 al Oficial de Cumplimiento cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales o los del Banco y los del Cliente.

Los Gerentes desempeñarán un rol activo en la prevención y detección de eventuales conflictos de interés. En tal sentido, deberán identificar todos los potenciales conflictos de interés. Si los mismos no pueden ser evitados, el Gerente deberá implementar procedimientos adecuados para resolver estos conflictos. Dichos procedimientos deberán asegurar que los intereses de los clientes estén protegidos.

En especial, los Gerentes deberán evitar la creación de conflictos de interés al estructurar paquetes de remuneraciones o al establecer objetivos de venta que alienten la compraventa repetida de valores fuera de los perfiles de riesgo para generar comisiones adicionales o la venta de productos inadecuados. Se deberán revisar los patrones de venta para controlar si existen evidencias de que se han ejercido presiones indebidas sobre el personal de ventas.

En caso de producirse diferencias con los clientes, se actuará con justicia, buscando una solución efectiva y oportuna.

El Banco 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. Los reclamos o consultas se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

El Banco 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 Banco Central del Uruguay.

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

## **6. Canales de Reporte**

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todo el personal del Banco.

Los empleados deberán comunicar al Oficial de Cumplimiento, sin miedo a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en el Banco y que pueda ser considerada contraria con las disposiciones del presente Código. Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados tienen el derecho de contactar a los Directores del Banco.

Por su parte, el Oficial de Cumplimiento deberá comunicar al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

## **7. Sanciones**

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de la aplicación de sanciones, de acuerdo con el régimen sancionatorio establecido en el Código de Conducta del Banco, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de

conformidad con las leyes de la República Oriental del Uruguay y/u otras regulaciones aplicables.

## **8. Difusión**

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet e Intranet del Banco 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 del Banco.

## **9. Vigencia**

El presente Código entra en vigencia a partir del 1° de julio de 2009 y se revisará con una frecuencia no menor a tres años.