



# **Código de Buenas Prácticas Bancarias**

**ABPU**

# INDICE

<b>ÍNDICE</b>	Pág. 2
<b>PREFACIO</b>	Pág. 3
<b>1.- PARTE GENERAL</b>	Pág. 3
1.1.- Introducción	Pág. 3
1.2.- Ámbito de Aplicación	Pág. 3
<b>2.- COMPROMISOS CON LOS CLIENTES</b>	Pág. 4
<b>3.- TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN</b>	Pág. 4
<b>4.- ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	Pág. 5
<b>5.- RECLAMOS DE CLIENTES</b>	Pág. 5
<b>6.- CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS</b>	Pág. 6
6.1.- Información a brindar a los Clientes antes y durante la relación contractual	Pág. 6
6.2.- Funcionamiento de los productos	Pág. 7
6.2.1.- Intereses, comisiones y cargos	Pág. 7
6.2.2.- Información al Cliente	Pág. 7
6.2.3.- Uso seguro de las tarjetas magnéticas	Pág. 8
6.2.4.- Servicio de débito automático	Pág. 8
6.2.5.- Seguros	Pág. 8
6.3.- Protección del producto	Pág. 8
6.4.- Cancelación del Servicio	Pág. 9
6.5.- Incumplimiento del Pago	Pág. 9
<b>7.- CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA PRODUCTOS</b>	Pág. 9
7.1.- Cuenta Corriente y Cheque	Pág. 9
7.2.- Caja de Ahorros	Pág. 10
7.3.- Depósitos a Plazo Fijo	Pág. 11
7.4.- Préstamos	Pág. 11
7.5.- Tarjeta de Crédito	Pág. 12
7.6.- Transferencias electrónicas	Pág. 12
<b>8.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES</b>	Pág. 13
<b>9.- ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO</b>	Pág. 13
<b>10.- ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO</b>	Pág. 13
10.1.- Responsable de Cumplimiento	Pág. 13
10.2.- Planes de Acción Correctiva	Pág. 13
<b>11.- DE FORMA</b>	Pág. 13
<b>12.- VIGENCIA</b>	Pág. 13

## **PREFACIO**

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en las instituciones adherentes y en cumplimiento de lo establecido por el Título VI del libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (en adelante RNRCSF).

La implantación del presente, habrá de contribuir con la transparencia de la información en la prestación de servicios financieros.

El Código reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos y operaciones bancarias conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

Entendemos también que las condiciones que brinda una economía de mercado en la que prevalece la competencia es el marco más favorable para que los derechos del Cliente queden plenamente asegurados.

### **1.- PARTE GENERAL**

#### **1.1.- Introducción**

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de las Entidades Adherentes de utilizarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al Cliente así como la calidad del servicio financiero, conviniéndose además que las Entidades Adherentes se conducirán diligentemente en su relación con los clientes.

**1.1.1.-** El Código establece un estándar de buenas prácticas bancarias de tipo general que deberán seguir las Entidades Adherentes. Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que este Código intenta promover entre sus Entidades Adherentes, ni limita en modo alguno que tales entidades puedan individualmente adoptar en el futuro un nivel de desarrollo superior a los compromisos establecidos en él.

**1.1.2.-** El presente Código implica el compromiso de las instituciones adherentes de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio del Cliente. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que la entidad actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

#### **1.2.- Ámbito de Aplicación**

El Código se aplicará a las “Entidades Adherentes” y tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y las Entidades Adherentes, en la prestación de servicios financieros a clientes minoristas.

A los efectos de este Código, se entiende por “cliente minorista” a aquel que cumple con la definición del artículo 183.11 de la RNRCSF.

Sin perjuicio que el espíritu del Código será aplicado a la operatoria bancaria en general, éste comprenderá los siguientes productos y servicios:

- Cuentas Corrientes;
- Cajas de Ahorro;
- Depósitos a Plazo Fijo;
- Créditos al consumo;
- Créditos con garantía hipotecaria y prendaria;
- Tarjeta de Crédito;

## 2.- COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Los compromisos que las Entidades Adherentes a este Código asumen con los Clientes son:

- a) Ceñirse a las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- b) Velar por los intereses de sus Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- c) Brindar a sus 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.
- d) Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres bancarias.
- e) 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.
- f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus Clientes.
- g) Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- h) Utilizar en los contratos que celebre con sus Clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.
- i) Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

## 3.- TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, las Entidades Adherentes deberán informar 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.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, las Entidades Adherentes se comprometerán a:

**3.1.-** Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara y suficiente, sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.

**3.2.-** Comunicar al Cliente cuáles son los requisitos básicos que la Entidad Adherente establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la Entidad Adherente.

**3.3.-** Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, teléfono, sucursales, etc.).

**3.4.-** Informar al Cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte de la Entidad Adherente, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.

**3.5.-** Las Entidades Adherentes deberán mantener, en el área de atención al público de su casa central y dependencias, un cartel o pantalla con caracteres claramente visibles, o impresos, donde consten los elementos principales de los productos y servicios que se ofrecen (depósitos a la vista y a plazo, préstamos al consumo, hipotecarios y mediante tarjetas de crédito).

**3.6.-** La casa central y las dependencias de las instituciones adherentes que realicen operaciones de compraventa de moneda extranjera con el público, deberán exhibir carteleras o pantallas, en caracteres visibles, que contengan en forma continua las cotizaciones de las monedas extranjeras que son objeto habitual de negociación, con indicación del tipo de cambio comprador y vendedor.

**3.7.- Información previa sobre intereses y cargos.** Las instituciones adherentes, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, deberán brindar a cada cliente minorista, según la definición establecida en el artículo 183.11 de la RNRCSF, un impreso con información sobre todos los intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos u otros importes necesarios para la contratación y

mantenimiento del producto o servicio respectivo, indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de los mismos. Asimismo, se deberán señalar aquellos importes que el Cliente deberá abonar a terceros distintos de la institución de intermediación financiera, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo. Esta información deberá ser actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el posible Cliente pueda conocer el costo total de las operaciones, y comparar entre las distintas alternativas ofrecidas en el mercado.

En caso que el valor de cualquiera de los importes informados pueda variar, se deberá señalar claramente tal eventualidad y la forma de comunicar dichas variaciones.

Dicha información actualizada también deberá constar en el sitio en Internet de la institución, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

**3.8.-** Las instituciones adherentes deberán mantener a disposición de los posibles clientes, en el área de atención al público de su casa central y dependencias, las condiciones generales de contratación y formularios que utilicen para la contratación de los productos o servicios que se ofrezcan en dicho local. A su pedido, se les deberá entregar, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de los contratos de adhesión.

Todos los contratos de adhesión y las condiciones generales de contratación que la institución utilice, deberán estar a disposición del público, para permitir su lectura previa, en el sitio en Internet de la institución, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

#### **4.- ATENCIÓN AL CLIENTE**

**4.1.-** Las Entidades Adherentes ofrecerán líneas de atención al Cliente para cualquier consulta que éstos deseen efectuar.

**4.2.-** El acceso a dichas alternativas de ayuda podrá realizarse en forma personal, por escrito, por vía telefónica o por Internet.

**4.3.-** Entre las funciones de las líneas de atención al Cliente se encuentra la de evacuar cualquier duda que ellos pudieran tener, incluyendo sin limitación las cuestiones relativas a lo previsto bajo el presente Código.

#### **5.- RECLAMOS DE CLIENTES**

**5.1.-** Las Entidades Adherentes informarán sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles. Estos canales incluirán al menos: en forma personal, telefónica o por correo. También se podrá realizar a través del sitio de Internet o por correo electrónico.

**5.2.-** Las Entidades Adherentes atenderán los reclamos de Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso.

**5.3.-** Las Entidades Adherentes registrarán los reclamos de los Clientes a fin de facilitar su seguimiento.

**5.4.-** Si la consulta o reclamo no puede ser respondida en forma inmediata, se pondrá a disposición un formulario para la presentación de un reclamo formal, el que también podrá encontrar en la página web de la Entidad Adherente.

**5.5.-** Se informará el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de realizado.

**5.6.-** Si llegado el caso, se necesitara mayor plazo para dar una respuesta, se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta. Si vencido el plazo para responder, no se hubiere dado respuesta, el Cliente podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

## 6.- CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS

### 6.1.- Información a brindar a los Clientes antes y durante la relación contractual

**I. Cartilla:** Antes de suscribir un contrato para tarjeta de crédito, se entregará al Cliente una cartilla con la información relevante que derivará de la relación contractual.

**II. Contrato:** Los productos y servicios estarán regidos por contratos. La Entidad Adherente al Código se asegurará que los contratos de los productos alcanzados por él, como así también sus términos y condiciones, cumplan con toda la normativa vigente que los afecte. Todos los términos y condiciones del contrato serán acordados por cualquier medio legal vigente y establecerán sus derechos y responsabilidades en forma clara y precisa.

**III. Modificaciones al contrato:** Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos se deberá requerir el consentimiento expreso del Cliente, salvo que se realice alguna modificación de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes necesarios para mantener o actualizar el producto o servicio contratado, y cuya modificación se hubiera previsto en el contrato.

Dichas modificaciones deberán ser notificadas personalmente al Cliente mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería u otros mecanismos que se hubieran previsto en el contrato, así como por estados de cuenta u otra documentación que el Cliente reciba regularmente.

Dicha notificación debe realizarse con treinta días a su entrada en vigencia, salvo lo que refiere a modificaciones de productos específicos.

Recibida la notificación de la modificación de contrato por parte del Cliente, éste tiene el proceso de objeción para aceptar o rechazar las mismas.

El proceso de objeción consta de la siguiente forma: se brindará al Cliente un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de cinco días corridos, el Cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones.

Si las modificaciones favorecen al Cliente las mismas se pueden hacer en forma inmediata sin necesidad de aviso previo.

#### a) Tarjetas de crédito

Las Entidades Adherentes no podrán modificar unilateralmente el contrato de tarjeta de crédito sin requerir el consentimiento del Cliente, salvo lo que respecta a la suspensión, limitación o reducción de los adelantos de dinero en efectivo.

Tampoco podrá ser modificado unilateralmente en el caso de variación de límite de crédito, debiendo notificarse al Cliente en caso que no hubieran sido solicitadas por éste con una anticipación de al menos quince días hábiles a la entrada en vigencia del nuevo límite de crédito, plazo dentro del cual el Cliente podrá rechazar dicha modificación. Las instituciones adherentes podrán reducir el límite de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del Cliente.

En estos casos se brindará al Cliente la posibilidad de plantear el proceso de objeción: teniendo un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de cinco días corridos, el Cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones.

#### b) Depósitos a la vista o a plazos

Cuando en el contrato se haya previsto la modificación de la tasa de interés pactada en los depósitos a la vista o con preaviso, o de la comisiones por bajo promedio, la institución depositaria deberá hacer saber previamente dichas modificaciones a los depositantes, con al menos cinco días hábiles de antelación.

Ante la modificación en estas condiciones el Cliente tiene un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de diez días corridos, el Cliente tendrá otro plazo de diez días corridos para rescindir sin cargo.

#### c) Cuenta corriente

Se podrá modificar unilateralmente el límite de crédito, siempre que se notifique personalmente a cada Cliente, según lo especificado en el procedimiento general, con al menos quince días corridos de anticipación; la institución podrá reducir el límite de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del Cliente.

**IV. Estados de Cuenta:** Deberán incluir al menos la información mínima requerida por la normativa vigente.

a) Cajas de ahorro, depósitos a plazos y cuentas corrientes

El Estado de Cuenta será impreso, dándole al Cliente la posibilidad de sustituir el estado de cuenta impreso por el envío de un aviso indicando la dirección electrónica donde obtenerlo y la posibilidad de retirarlo en las oficinas de las instituciones adherentes sin costo. En caso de cuentas a la vista la periodicidad del envío del estado de cuenta será mensual, para cuentas con preaviso será trimestral y para depósitos a plazo fijo será al menos anual.

b) Tarjetas de crédito

Los estados de cuenta serán enviados con una periodicidad mensual, salvo indicación expresa en contrario del Cliente. Si no existen compras, intereses, cargos ni adeudo alguno en el período de facturación no será necesario el envío del estado de cuenta impreso.

Si el Cliente lo solicita, se le brindará la posibilidad, sin costo para el Cliente, de sustituir el estado de cuenta físico por el envío electrónico del mismo o un aviso indicando la dirección electrónica donde obtenerlo y la posibilidad de retirarlo en las oficinas de la institución.

Todo cargo a incluir en el estado de cuenta deberá haber sido expresamente pactado e informado en forma previa al Cliente con indicación de su importe y motivo de cobro.

Los estados de cuenta se deberán remitir al Cliente con una periodicidad mensual, salvo indicación expresa en contrario del Cliente. Si no hubiera compras, intereses, cargos ni adeudo alguno en el periodo de facturación, no será necesario el envío del estado impreso.

**V. Seguro de depósitos:** Al momento de contratar una Cuenta Corriente, Caja de Ahorro o Plazo Fijo, la Entidad Adherente se compromete a informar al Cliente el alcance de la cobertura brindada por el sistema de garantía de los depósitos.

## **6.2.- Funcionamiento de los productos**

### **6.2.1.- Intereses, comisiones y cargos**

La Entidad Adherente 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 o parcial para los Clientes.

En el caso de que la tasa de interés pactada sea variable, la Entidad Adherente 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; y
- 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.

### **6.2.2.- Información al Cliente**

La Entidad Adherente se compromete a informar al o a los titulares del producto, las reglas aplicables a las transacciones de dinero en efectivo.

La Entidad Adherente se compromete a brindar al Cliente una completa y oportuna información sobre los movimientos y el saldo de su producto.

La Entidad Adherente 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, la Entidad Adherente se compromete a enviarlos al domicilio solicitado por el Cliente, según lo especificado en la normativa vigente.

La Entidad Adherente 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.

### **6.2.3.- Uso seguro de las tarjetas magnéticas**

La Entidad Adherente 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.

La Entidad Adherente se compromete a entregar a sus Clientes el correspondiente PIN de forma tal de resguardar la seguridad de éstos.

La Entidad Adherente 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, la Entidad Adherente 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.

La Entidad Adherente 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, la Entidad Adherente hará constar los cargos por el uso de los cajeros automáticos.

### **6.2.4.- Servicio de débito automático**

La Entidad Adherente informará al Cliente cómo funciona el servicio de débitos automáticos y como éste puede cancelar cualquiera de ellos cuando ya no los necesite.

La Entidad Adherente no debitará de la Cuenta si el Cliente solicitara, con un día hábil de anticipación, la suspensión del débito automático correspondiente a servicios de terceros, a su exclusiva responsabilidad.

### **6.2.5.- Seguros**

La Entidad Adherente informará a los Clientes los cargos, gastos y demás características que deberán soportar por los Seguros que se contraten.

## **6.3.- Protección del producto**

Al momento de la contratación, la Entidad Adherente 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, la Entidad Adherente 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, la Entidad Adherente 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.



#### **6.4.- Cancelación del Servicio**

En los casos en que la Entidad Adherente decida cancelar el servicio y resolver el contrato conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, no lo hará sin comunicarlo previamente al Cliente, según lo estipulado en el respectivo contrato.

#### **6.5.- Incumplimiento del Pago**

La Entidad Adherente se compromete a analizar los casos de incumplimiento con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada.

### **7.- CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA PRODUCTOS**

#### **7.1.- 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. Las instituciones adherentes y el Cliente podrán clausurar la Cuenta en cualquier momento, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna. En caso que la institución adherente cierre 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 las instituciones adherentes resuelvan que dichas Cuentas devengarán intereses para ciertos períodos, no será necesaria notificación previa al Cliente, por ser en beneficio del mismo. Se acuerda expresamente que el hecho de que durante cierto período, las instituciones adherentes resuelvan que las cuentas corrientes devengarán intereses no implica una modificación al pacto contenido en la presente cláusula y por lo tanto no serán necesarias nuevas notificaciones en caso de que cese el devengamiento de intereses. Los intereses si correspondieren, se acreditarán mensualmente tomándose a efectos de su cálculo 365 días por año.

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, por solicitud escrita y firmada, podrán también solicitar la emisión de giros o transferencias en la moneda de la Cuenta, reservándose las instituciones adherentes 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.

Cuando se solicite un retiro en moneda nacional de los fondos de una Cuenta en moneda extranjera, la conversión se hará al tipo de cambio interbancario vendedor o comprador, según corresponda, que rija en ese momento en el mercado cambiario.

#### **I. Servicio de cheques**

La Entidad Adherente 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.

La Entidad Adherente 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 la Entidad Adherente 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**

La Entidad Adherente se compromete a informar al Cliente los cambios en el límite de sobregiro autorizado en los términos de la normativa vigente.

## **III. Débitos**

La Entidad Adherente 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.

### **7.2.- Caja de Ahorros**

#### **I. Débitos**

La Entidad Adherente 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.

La Entidad Adherente 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 la Entidad Adherente 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 la existencia de esa moneda en las cajas del Banco y que 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 la Entidad Adherente en el momento de la apertura.

Los intereses serán capitalizados mensualmente 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 podrá emitir órdenes de pago escritas contra sus Cuentas, pero será facultad de la Entidad Adherente 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 la Entidad Adherente sólo será responsable por cotejar la firma que luce en 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, la Entidad Adherente se verá obligada 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 ahorros 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.

## **7.3.- Depósitos a Plazo Fijo**

### **I. Constitución del Plazo Fijo**

El depósito y los intereses sólo serán reembolsados al vencimiento del plazo estipulado salvo que se especifique otra cosa en la constancia de depósito.

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 de la Entidad Adherente), 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, sin generar intereses, y 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.

Los depósitos a plazo fijo y los intereses no son negociables.

### **II. Renovación automática**

La Entidad Adherente informará, a pedido del Cliente, cómo funciona el servicio de renovación automática y como éste puede cancelarlo cuando lo requiera.

## **7.4.- Préstamos**

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

La Entidad Adherente 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, la Entidad Adherente explicitará los costos asociados a dicha operatoria, si los hubiera y hará saber que se trata de una Cuenta operativa, a todos los efectos.

La Entidad Adherente 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**

La Entidad Adherente 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**

En los casos en que la Entidad Adherente permita la pre-cancelación parcial y total de los créditos explicitará claramente en los términos y condiciones de la solicitud, los costos y los requisitos mínimos que se aplicarán en el momento que se produzca.

La Entidad Adherente aplicará siempre las pre-cancelaciones a reducir el saldo de deuda al momento de recibir el pago. Por lo tanto, en el caso de las pre-cancelaciones parciales, recalculará el crédito, de acuerdo con lo pactado, reduciendo el importe de las cuotas restantes o la cantidad de cuotas remanentes.

Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el Cliente deudor del crédito, la Entidad Adherente emitirá, a requerimiento del Cliente, el correspondiente certificado de liquidación final y realizará los trámites que le correspondan a la entidad 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.

#### **IV. Destrucción de Vale**

En caso de que el Cliente no se presente a retirar el correspondiente vale, la Entidad Adherente procederá a su destrucción según lo requerido en las normas vigentes.

#### **7.5.- Tarjeta de Crédito**

La Entidad Adherente 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 la Entidad Adherente 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**

La Entidad Adherente 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.

La Entidad Adherente 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 la Entidad Adherente con anticipación y, si correspondiera y fuera posible, le brindará alternativas.

La Entidad Adherente 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.

La Entidad Adherente 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.

La Entidad Adherente 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 la Entidad Adherente 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.

#### **7.6.- Transferencias Electrónicas**

##### **I. Condiciones generales**

Las Entidades Adherentes pondrán a disposición de sus Clientes, información clara y precisa sobre cómo proceder para efectuar una transferencia electrónica en sus distintas modalidades: entre Cuentas del mismo titular en la misma entidad, entre Cuentas de distintos titulares en la misma entidad y entre Cuentas de distintas entidades, sea del mismo o de diferentes titulares.

En cada caso informarán los datos necesarios para efectuar una transferencia, los costos de cada una, los lugares o canales por donde se puede ordenar una transferencia, los montos máximos por operación, por día o por mes si los hubiera y los plazos de acreditación y débito.

## **8.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES**

En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el Cliente, las Entidades Adherentes tratarán su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente.

## **9.- ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO**

El presente Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a los tres (3) años.

## **10.- ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO**

### **10.1.- Responsable de Cumplimiento**

Las Entidades Adherentes implementarán y pondrán en ejecución las prácticas establecidas en el presente Código, según lo establecido en el artículo 215 de la RNRCSF.

Siendo la alta gerencia la responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos e informar al Directorio sobre la implementación del Código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

### **10.2.- Planes de Acción Correctiva**

La Entidad Adherente se compromete a encarar planes de acción correctiva (en adelante "Planes de Acción Correctiva") cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las Prácticas.

## **11.- DE FORMA**

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, Scotiabank Uruguay S.A. pone a su disposición el departamento de Servicio de Atención al Cliente donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- Por fax las 24 horas al: **00 598 2 1403329**
- Vía E-mail a: **servicioalcliente@scotiabank.com.uy**
- Vía carta a: **Av. Libertador 1501 C.P. 11100** att.: **Servicio de Atención al Cliente**
- Vía telefónica al: **1991 de 9 a 19 hs.**
- Vía Internet: **www.scotiabank.com.uy.**

Las instituciones adherentes se encuentran supervisadas por el Banco Central del Uruguay. Por más información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy).

## **12.- VIGENCIA**

Este Código entra en vigencia a partir del 1° de julio de 2009.