

# **Código de Buenas Prácticas Bancarias**

**Banco Itaú Uruguay S.A.**

# Índice

<b>1. PREFACIO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>4. COMPROMISOS CON LOS CLIENTES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECEPCIÓN DE RECLAMOS .....</b>	<b>6</b>
<b>7. CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS .....</b>	<b>7</b>
<b>7.1. Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual.....</b>	<b>7</b>
<b>7.2. Funcionamiento de los productos .....</b>	<b>8</b>
7.2.1. <i>Intereses, comisiones y cargos .....</i>	<i>8</i>
7.2.2. <i>Información relativa a depósitos vista, plazo, cuentas corrientes, tarjetas de crédito y otros créditos</i>	<i>9</i>
7.2.3. <i>Uso seguro de las tarjetas magnéticas y otros instrumentos electrónicos .....</i>	<i>10</i>
<b>7.3. Cancelación del Servicio .....</b>	<b>10</b>
<b>8. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES ...</b>	<b>11</b>
<b>9. ACTUALIZACIÓN DEL PRESENTE CÓDIGO .....</b>	<b>11</b>
<b>10. ADMINISTRACIÓN Y CUMPLIMIENTO.....</b>	<b>11</b>
<b>11. DE FORMA .....</b>	<b>12</b>
<b>12. VIGENCIA.....</b>	<b>12</b>

## **1. Prefacio**

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “**Código**”) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en Banco Itaú Uruguay S.A. (en adelante “Institución”) 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**”). Se enmarca dentro de los lineamientos del Código de Ética Corporativo adoptado por nuestra Institución, siendo a su vez un complemento del mismo.

La implantación del presente Código, 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.

## **2. Introducción**

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de nuestra Institución de mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al Cliente así como la calidad del servicio financiero provisto.

El Código establece un estándar de buenas prácticas bancarias y refleja el compromiso de la Institución en la mejora permanente de la transparencia y calidad de los servicios que brinda nuestra Institución.

El presente Código implica el compromiso de adecuar nuestra conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen respetando los derechos del Cliente. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que nuestra Institución 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.

### **3. Ámbito de Aplicación**

El Código se aplicará a Banco Itaú Uruguay S.A. y todas sus sucursales y tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y la Institución, en la prestación de servicios financieros.

En el mismo se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y estándares de comportamiento ético que se espera de todos los funcionarios de nuestra Institución en sus relaciones con los Clientes.

### **4. Compromisos con los Clientes**

En su relacionamiento con los Clientes nuestra Institución se compromete a:

- 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 los Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- c) Brindar a los Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrecemos, de manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean susceptibles de inducirlos 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 y complementaria al contrato.
- f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- g) Publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- h) Utilizar en los contratos que celebremos con los 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.

## 5. Transparencia de la Información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones dirigidas al público en general, informaremos con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otra información que pueda resultar necesaria para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Asimismo al momento de contratar un nuevo producto o servicio, nuestra Institución se compromete a:

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

**b)** Informar a los Clientes los cargos, gastos y demás características de los seguros que se contraten asociados a los productos ofrecidos.

**c)** Informar al momento de la contratación a los Clientes los recaudos a tomar para una mejor protección de los productos que está adquiriendo.

**d)** Comunicar a los Cliente cuáles son los requisitos que la Institución establece para acceder a un producto o servicio.

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

**f)** Informar a los 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 Institución, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.

**g)** 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 e hipotecarios y tarjetas de crédito)

**h)** Exhibir en la casa central y en las sucursales carteles 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.

**i)** Brindar a cada cliente minorista en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, según la definición establecida en el artículo 183.11 de la RNRCFS

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, señalará aquellos importes que el Cliente deberá abonar a terceros distintos de la Institución, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo. Esta información será actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el 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 señalará claramente tal eventualidad y la forma de comunicar dichas variaciones, pudiendo hacerse referencia a las cláusulas de los contratos que lo regulan.

Dicha información actualizada también constará en nuestro sitio en Internet junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

j) Mantener a disposición de los posibles Clientes, en el área de atención al público de nuestra casa central y sucursales las condiciones generales de contratación y formularios que se utilicen para la contratación de los productos o servicios que se ofrezcan en dicho local. A pedido de los posibles Clientes, se les entregará, 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 nuestra Institución utilice, estarán a disposición del público, para permitir su lectura previa, en nuestro sitio en Internet, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

## **6. Atención al Cliente y Recepción de Reclamos**

Nuestra Institución ofrece canales de atención a los Clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar así como para la recepción de reclamos.. Estos canales incluyen al menos: la atención personal en nuestra casa central y sucursales, atención telefónica, a través del sitio de Internet u otro medio idóneo. Los canales disponibles son informados a los Clientes a través del sitio en Internet o personalmente, así como también se les informará el procedimiento vigente para la atención de reclamos.

Nuestra Institución atenderá los reclamos de los Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso. En caso de no poder dar respuesta a la consulta o reclamo en forma inmediata se brindará a los Clientes los mecanismos necesarios para la presentación de un reclamo formal.

Los reclamos que no sean resueltos en forma inmediata serán registrados a fin de facilitar su seguimiento. En dichos casos se informará al cliente el plazo estimado de respuesta, el

que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de presentado el reclamo, en caso de que el plazo deba ser prorrogado se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta. Se informará al cliente que en caso de inconformidad con la respuesta brindada podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

## **7. Consideraciones Generales para Productos**

### **7.1. 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. Nuestra Institución se asegurará que los contratos de los productos 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:** Las modificaciones a los contratos se realizarán de acuerdo a lo establecido por el marco regulatorio y en los contratos suscritos con los clientes. Dichas modificaciones serán informadas al cliente solicitando, cuando corresponda, su consentimiento expreso. Los clientes dispondrán de un proceso para plantear sus objeciones.

Sin perjuicio de lo anterior, la Institución podrá reducir el límite de crédito de las tarjetas de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente, el cual podrá derivarse de situaciones particulares del deudor o de deterioro de las condiciones macroeconómicas que hagan presumir un deterioro de la calidad crediticia del deudor.

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

**IV - Estados de Cuenta:** La Institución remitirá a los Clientes los estados de cuenta correspondientes con una frecuencia no inferior a la establecida en la normativa vigente, los cuales deberán incluir al menos la información mínima requerida en la misma.

En este sentido se brindará a los Cliente información completa y oportuna sobre los movimientos y el saldo de sus productos, incluyendo en el estado de cuenta y toda otra

comunicación escrita con Cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que componen cada movimiento.

Al momento de contratar el producto, el Cliente será informado de la periodicidad con que recibirá los extractos o liquidaciones concernientes a dicho producto.

Asimismo la Institución 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.

Los Estados de Cuenta serán impresos. El Cliente dispondrá de la posibilidad de sustituir el estado de cuenta impreso por el envío de un aviso indicando la dirección electrónica donde obtenerlo (o el envío electrónico del estado de cuenta en el caso de tarjetas de crédito) y la posibilidad de retirarlo en las oficinas de la Institución, sin costo para el cliente.

## **V - Seguro de depósitos**

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

## **7.2. Funcionamiento de los productos**

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

a) La Institución aplicará intereses, comisiones y cargos solo cuando hayan sido previamente convenidos con el Cliente y siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados.

b) La Institución promocionará los costos de los productos de forma clara y transparente de forma tal que la información suministrada no resulte parcial o engañosa para el Cliente.

c) En el caso de que la tasa de interés pactada sea variable, nuestra Institución 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, a sí como también los topes mínimos y máximos de variación, si existieran.

**d)** Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.

### ***7.2.2. Información relativa a depósitos vista, plazo, cuentas corrientes, tarjetas de crédito y otros créditos***

#### **a)** Depósitos a la vista y plazo

El Estado de Cuentas será enviado con una frecuencia mensual en el caso de las cuentas vista, al menos trimestral para las cuentas con preaviso y al menos anual para los depósitos a plazo fijo, o en con la frecuencia mínima que la normativa pudiera establecer.

#### **b)** Cuenta Corriente

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 Institución 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.

#### **c)** 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.

#### **d)** Otros créditos

La Institución informará con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito y responderá todas las solicitudes de crédito, informando al cliente la decisión tomada respecto de ella en un plazo razonable.

En caso de requerir la apertura de una cuenta para el débito de las cuotas, se explicitarán los costos asociados a dicha operatoria, si los hubiera y hará saber que se trata de una cuenta operativa, a todos los efectos.

La Institución 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.

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

### ***7.2.3. Uso seguro de las tarjetas magnéticas y otros instrumentos electrónicos***

a) Nuestra Institución implementará 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. Asimismo informará a los Clientes los sistemas existentes para permitirles elegir o cambiar su PIN.

b) Asimismo se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de las tarjetas plásticas al Cliente.

c) A los efectos de asegurar el correcto empleo de cajeros automáticos, se proporcionará a los Clientes toda la información que estime necesaria acerca de su uso y se compromete a entregarles, 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.

d) Se informará a los 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 Institución y los de otras instituciones. Asimismo, en el extracto de la cuenta, la Institución hará constar los cargos por el uso de los cajeros automáticos.

e) Ante la comunicación del Cliente informando el extravío, hurto o robo de cualquier instrumento de acceso a su producto la Institución 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.

## **7.3. Cancelación del Servicio**

En los casos en que la Institución decida cancelar el servicio o producto 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 la normativa vigente.

## **8. Tratamiento de la información relativa a los clientes**

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

## **9. Actualización del Presente Código**

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

## **10. Administración y cumplimiento**

La alta gerencia de nuestra Institución es la responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos.

Será asimismo responsable de informar al Directorio sobre la implementación del Código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

Nuestra Institución se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descritas.

## 11. De Forma

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, la Institución, pone a su disposición el departamento de atención a clientes donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- Por mail a la siguiente dirección: [Montevideo\\_help\\_desk@itau.com.uy](mailto:Montevideo_help_desk@itau.com.uy)
- A través de “Consultas y Reclamos” en [www.bancoitau.com.uy](http://www.bancoitau.com.uy)
- Por carta, dirigida a:

Banco Itaú Uruguay SA  
Att. Atención a Clientes  
Zabala 1463  
Montevideo

- Por el teléfono **1784** de Hola! Itaú, de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 Hs.
- En cualquiera de nuestras Sucursales

La Institución se encuentra supervisada 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 noviembre de 2009.