



Creando Oportunidades

Código de Buenas Prácticas

BBVA Uruguay S.A.

16 de septiembre de 2026

Código de Buenas Prácticas de BBVA Uruguay S.A.

Indice

1. Introducción	3
2. Objeto y ámbito de aplicación	4
3. Principios generales	5
4. Disposiciones y directrices del Código	6
4.1. Aspectos relativos a los Clientes	6
4.1.1. Transparencia de la información	6
4.1.2. Atención al Cliente	7
4.1.3. Protección de la información relativa a los Clientes	7
4.1.4. Resolución de posibles diferencias con los Clientes	7
4.1.5. Reclamos de Clientes	7
4.2. Prácticas referidas a productos y servicios ofrecidos a Clientes	10
4.2.1. Consideraciones generales	10
4.2.2. Operativas concretas	11
4.2.3. Planes de acción correctivos	14
5. Modelo de supervisión y control	15
Glosario	16
Control de Cambios	17

1. Introducción

- 1.1. El Grupo BBVA sitúa a los clientes como centro de su actividad, con el objeto de establecer relaciones duraderas, fundadas en la mutua confianza y aportación de valor, de acuerdo con lo previsto en su Código de Conducta. El cliente es lo primero.
- 1.2. Sobre la base de lo anterior, los valores y las prioridades estratégicas del Grupo BBVA, así como de acuerdo con los principios generales que inspiran las regulaciones internacionales en materia de protección del cliente, el Directorio de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Uruguay S.A. (en adelante, “**BBVA Uruguay S.A.**” o el “**Banco**”) adoptó y aprobó la *Política General de Conducta con el Cliente y Gobierno de Producto*, aprobada a nivel corporativo en el Grupo BBVA (“**Política General**”).
- 1.3. El presente Código de Buenas Prácticas de BBVA Uruguay S.A. (en adelante, el “**Código**”) complementa a nivel local el Código de Conducta y la Política General, dando cumplimiento al requerimiento previsto en el Libro IV “Protección al Usuario de Servicios Financieros” de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (en adelante, la “**RNRCSF**”) de contar con un Código de Buenas Prácticas en el que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de la organización, incluyendo el personal superior, en las relaciones que se establezcan con los clientes.
- 1.4. De acuerdo con lo anterior, el presente Código tiene por finalidad establecer, en cumplimiento de la regulación local y de manera alineada con el Código de Conducta y la Política General, un marco de referencia para el relacionamiento entre los clientes (en adelante, el/los “**Cliente/s**”) y BBVA Uruguay S.A., el cual regulará, la efectiva prestación de servicios por parte del Banco a los Clientes.
- 1.5. En la elaboración y actualización de este Código se han tenido en cuenta los principios y las reglas generales recogidas en la RNRCSF, así como los principios establecidos en la Guía de Buenas Prácticas en Protección al Consumidor de Servicios Financieros, emitida en noviembre 2022 por el Banco Central del Uruguay (en adelante, el “**BCU**”) en la Comunicación N° 2022/216.
- 1.6. La implantación del presente Código habrá de contribuir con:
 - La transparencia y divulgación de información transparente, clara y responsable sobre los productos y servicios.
 - La protección de la información de los Clientes.
 - El trato justo, equitativo y responsable para con los Clientes.
 - La atención a las consultas y la resolución de los reclamos de los Clientes, de manera ágil y equitativa.
 - La educación financiera.

2. Objeto y ámbito de aplicación

- 2.1. El presente Código tiene por finalidad establecer un marco general de referencia para el relacionamiento entre los Clientes y BBVA Uruguay S.A. de acuerdo con el contenido requerido y los principios establecidos en la RNRCFSF, de manera alineada con el Código de Conducta y la Política General, aprobadas por el Directorio. En particular, establece la información que se debe brindar en las distintas etapas de la relación contractual; los compromisos que asume el Banco con relación al buen funcionamiento de sus productos y servicios; y los mecanismos para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- 2.2. Adicionalmente, el Código concreta los principios y reglas establecidos en la RNRCFSF estableciendo las buenas prácticas referidas a los productos y servicios más relevantes que el Banco ofrece.

3. Principios generales

- 3.1. BBVA Uruguay S.A. se compromete a desarrollar sus relaciones comerciales con los Clientes con los que se vincula, bajo el fundamento y el respeto de los principios de buena fe, confianza, transparencia y legalidad.
- 3.2. BBVA Uruguay S.A. buscará como corolario del enunciado anterior, desarrollar sus relaciones comerciales en un clima de cordialidad, equilibrio y armonía.
- 3.3. BBVA Uruguay S.A. propenderá en el marco de lo anteriormente enunciado a facilitar información al Cliente, canalizar y contestar debidamente los reclamos que se puedan plantear, así como en la medida de lo posible, dar solución a las dificultades que puedan plantearse.
- 3.4. Por tales razones BBVA, Uruguay S.A. en el marco de este Código, asume para con sus Clientes:
 - 3.4.1. Velar por sus intereses y tratarlos justamente, actuando de forma equitativa, con integridad y responsabilidad para con los Clientes.
 - 3.4.2. Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
 - 3.4.3. Publicitar los productos, de manera transparente, clara, justa y precisa, sin inducir a equívocos, confusiones o engaños.
 - 3.4.4. Brindarles, antes, durante y después del momento de venta, toda la información necesaria de los productos y servicios que se les ofrezcan con transparencia y divulgación adecuados por los medios correspondientes y, de una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.

Ello incluye, informarles 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, y de manera transparente, clara, completa, objetiva y comprensible.
 - 3.4.5. Contemplar los intereses de los Clientes al hacer el análisis comercial de los productos o servicios ofrecidos.
 - 3.4.6. Velar por la protección de los datos de los Clientes, la privacidad de la información y de su intimidad.
 - 3.4.7. Utilizar en los contratos celebrados, cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los mismos.
 - 3.4.8. Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, transparencia, buena fe, adecuación, diligencia, y trato justo con el Cliente.
 - 3.4.9. Realizar una gestión de cobranzas profesional, brindando al Cliente en forma clara toda información necesaria y relevante sobre sus derechos y obligaciones en todas las etapas del crédito.

- 3.4.10. Proveer a los Clientes de mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias que puedan existir con el Banco a través de un proceso de atención de consultas y reclamos rápido, ágil y eficaz.
- 3.4.11. Publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- 3.4.12. Garantizar a los Clientes con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.
- 3.4.13. Fomentar instancias de educación financiera.

4. Disposiciones y directrices del Código

4.1. Aspectos relativos a los Clientes

4.1.1. Transparencia de la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, BBVA Uruguay S.A. habrá de:

- a) Informar con precisión y transparencia a los Clientes los detalles sobre los productos y servicios que se publicitan u ofrecen, así como su plazo y vigencia, intereses, comisiones y gastos.
- b) Informar a los Clientes los cargos, gastos y demás características de los seguros que se contraten asociados a los productos ofrecidos.
- c) Proporcionar toda información necesaria que el Cliente pueda solicitar, de forma transparente, clara y responsable.
- d) Explicitar con claridad la información que se requiriera de los Clientes, la documentación necesaria para la materialización de cualquier vinculación comercial, así como los mecanismos para proteger los datos de los Clientes, la privacidad de la información y de su intimidad
- e) Comunicar requisitos básicos para la contratación con el Banco de forma transparente.
- f) Comunicar cualquier otro detalle que sea necesario para posibilitar una correcta elección o decisión por parte del Cliente.
- g) Entregar a los Clientes, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de los contratos de adhesión. Todos los contratos de adhesión y las condiciones generales y especiales de contratación que el Banco utilice, estarán a disposición del público, para permitir su lectura previa, en el sitio de internet del Banco: www.bbva.com.uy (en adelante, el "Sitio"), junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

4.1.2. Atención al Cliente

Las consultas de los Clientes serán recibidas y canalizadas por BBVA Uruguay S.A. mediante las más diversas modalidades, como ser en forma personal, por escrito, por teléfono o vía internet o por los canales que a sus efectos el Banco disponibiliza a sus Clientes.

BBVA Uruguay S.A. según la consulta recibida, buscará canalizar internamente la misma, de forma de posibilitar en el menor tiempo posible una respuesta de parte del sector más idóneo para contestar la misma de forma clara y transparente.

4.1.3. Protección de la información relativa a los Clientes

BBVA Uruguay S.A. habrá de tratar en todo momento, aun cuando hubiere cesado la relación comercial mantenida con el Cliente, los datos de los Clientes con la mayor prudencia y confidencialidad, manteniendo la privacidad de la información y de la intimidad de los Clientes, en los términos y alcance del secreto profesional y las normas de protección de datos personales.

4.1.4. Resolución de posibles diferencias con los Clientes

Cualquier diferencia o controversia con los Clientes, será abordada en forma responsable y resuelta de conformidad con la normativa vigente, resguardando en todo momento la relación comercial con los mismos.

4.1.5. Reclamos de Clientes

BBVA Uruguay S.A. orienta y promueve la adecuada resolución de reclamos (en adelante, el/los **"Reclamo/s"**), que presentan los Clientes en base a los siguientes elementos básicos:

- Objetividad: el tratamiento de los casos se realiza de manera competente, equitativa e imparcial.
- Diligencia y completitud: la investigación del Reclamo se realiza de forma competente, y diligente, obteniendo la información adicional que sea necesaria.
- Transparencia: el proceso de tratamiento de los Reclamos se comunica a los usuarios y a otras partes interesadas pertinentes.
- Confidencialidad, secreto y reserva: se mantiene debido resguardo y tratamiento de la información entregada por el reclamante.
- Calidad de la respuesta: la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos del Reclamo se realiza de forma comprensible y clara, en un lenguaje que no induzca a error o confusión. Se explica al reclamante, de manera detallada, clara y no engañosa, la evaluación del Reclamo, la decisión al respecto y cualquier propuesta de acción correctiva o reparación (de existir).
- Eficacia, eficiencia y oportunidad: se responde al Reclamo sin demoras indebidas o injustificadas. Se cumple rápidamente con cualquier propuesta de acción correctiva o reparación aceptada por el denunciante en el marco de la respuesta de la reclamación (cuando corresponda).

De acuerdo con lo anterior, BBVA Uruguay S.A. se compromete a recibir y contestar los Reclamos que eventualmente puedan presentar sus Clientes a través de los distintos canales.

Estos canales incluyen: la atención personal en Casa Central y Sucursales, atención telefónica, a través del Sitio u otro medio idóneo que el Banco disponibilice a los Clientes a estos efectos. Los canales disponibles son informados a los Clientes a través del Sitio o personalmente, así como también se les informará el procedimiento vigente para la atención de Reclamos.

A efectos de canalizar estos Reclamos, BBVA Uruguay S.A. cuenta con el siguiente procedimiento interno, plasmado y detallado en el Procedimiento de Atención de Reclamos, Consultas y Solicitudes de Clientes:

a) Recepción de reclamos

Los Reclamos podrán ser presentados por el Cliente a través de los siguientes medios:

- Vía telefónica: comunicándose a través de nuestra Línea BBVA 1929.
- De forma presencial en cualquier sucursal del Banco.
- Correo electrónico.

Por su parte, los Reclamos formales:

- Vía electrónica: a través de Sitio web www.bbva.com.uy en la sección Atención de Reclamos.
- Por escrito en cualquier Sucursal del Banco, independientemente de que sea o no la Sucursal donde radique su cuenta, completando el formulario correspondiente o mediante la presentación de una nota.
- Por medio de carta escrita de organismos externos (en adelante, “**Organismos Externos**”).

Luego de presentado el Reclamo, BBVA Uruguay S.A. confirmará la recepción del mismo indicando fecha y hora del Reclamo, número identificador y plazo de respuesta.

b) Análisis y solución del Reclamo

Una vez presentado el Reclamo, el Centro de Atención de Reclamos (en adelante, el “**CAR**”) revisará el mismo, controlará el cumplimiento de los plazos pertinentes y coordinará con los sectores involucrados la resolución del mismo.

La revisión se hará en forma criteriosa, atendiendo las causas que pudieron haber originado el Reclamo. Adicionalmente, el CAR evaluará la pertinencia de una solución general, en caso que el Reclamo pudiera afectar a otros Clientes.

c) Respuesta al Cliente

El plazo de respuesta del Reclamo no será mayor a quince (15) días corridos, contados a partir de su fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del Reclamo lo amerite, dicho plazo podrá

prorrogarse por única vez por otros quince (15) días corridos, debiéndose informar al Cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, el Banco podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince (15) días corridos, comunicando al Cliente la fecha estimada de respuesta y efectuando sus mejores esfuerzos en ese sentido.

El CAR brindará al Cliente una respuesta de forma telefónica o vía correo electrónico (salvo las Cartas de Organismos Externos o por solicitud expresa del Cliente), indicando el resultado de su Reclamo. La respuesta del Banco será fundada, sobre la base de lo actuado ante cada punto reclamado.

En caso de que BBVA entienda que el Reclamo es injustificado, se informará al Cliente los motivos por los cuales no se atenderá su solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de que el Banco no de respuesta al Cliente o ésta sea insatisfactoria.

En caso que el Cliente lo solicite, el Banco expedirá una respuesta escrita.

d) Archivo

Todos los Reclamos y sus respectivas respuestas quedarán archivados en la herramienta e-manager por número de Reclamo.

Las respuestas telefónicas quedarán archivadas de forma electrónica en los servidores de BBVA Uruguay S.A..

e) Difusión del procedimiento de Reclamos

BBVA Uruguay S.A. deberá difundir a través de carteles en las oficinas de atención al público, en los estados de cuenta periódicos y en el Sitio la existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos.

A su vez, deberá publicar en el Sitio los formularios de reclamación y la descripción del procedimiento.

4.2. Prácticas referidas a productos y servicios ofrecidos a Clientes

4.2.1. Consideraciones generales

BBVA Uruguay S.A. se compromete frente a la solicitud y contratación de un producto y/o servicio, y en el marco del respeto de las disposiciones del BCU a informar al Cliente acerca de:

- a) Todas las condiciones de contratación relativas al producto y/o servicio que se contrata, mediante una cartilla con toda la información relevante que derivará de la firma de los contratos correspondientes.
- b) Las tasas y demás elementos financieros aplicables. El Banco se asegurará que los términos y condiciones de los contratos 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.
- c) Los plazos que correspondan.

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 el Sitio junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

En dicho marco, BBVA Uruguay S.A. habrá de proporcionar al Cliente toda la información precontractual que corresponda, así como una copia de los contratos y demás documentación propia del producto o servicio que el Cliente solicite contratar.

De igual manera, BBVA Uruguay S.A. asegurará que el contenido de la publicidad, promociones e información al público que se realice relativa a sus distintos productos, sea clara, precisa y no induzca ni se preste a confusiones, incluyendo una referencia a los medios disponibles para que los Clientes puedan efectuar Consultas y Reclamos, y una nota señalando que el Banco se encuentra supervisado por el BCU y que por más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy.

Para modificar las condiciones generales o especiales de los contratos, se deberá requerir el consentimiento expreso del Cliente. En cualquier caso, la posibilidad de realizar modificaciones a las condiciones pactadas debe haber sido prevista en el contrato suscrito por las partes.

El Banco deberá informar al Cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes necesarios para mantener o utilizar sus productos o servicios, y cuya modificación se hubiera previsto en los contratos. Dicha modificación deberá ser comunicada a todos los Clientes por las vías de comunicación establecidas en la normativa

vigente, y con una antelación de al menos treinta (30) días a su entrada en vigencia. Las reducciones en los cargos se podrán realizar por parte del Banco de forma inmediata, sin necesidad de aviso previo al Cliente. El Banco podrá optar por realizar las modificaciones de acuerdo con la evolución de un índice determinado, según lo previsto en la normativa vigente.

4.2.2. Operativas concretas

4.2.2.1. Cuentas Corrientes

En caso de depósitos realizados en caja de ahorros o cuentas cajero, BBVA Uruguay S.A. habrá de comunicar cuando legalmente corresponda, toda la información correspondiente al alcance de la cobertura brindada por el sistema de garantía de depósitos.

BBVA Uruguay S.A. prestará el servicio de cheques asumiendo la responsabilidad que le corresponda por cualquier pago indebido que se origine a consecuencia de cualquier negligencia en su servicio.

Asimismo, BBVA Uruguay S.A. se compromete a, en caso de comprobarse de manera precisa, fehaciente e indubitable un error involuntario que haya generado como consecuencia a una inhabilitación errónea o un rechazo improcedente, remediar dicho error en el menor plazo posible.

BBVA Uruguay S.A. informará al cuentacorrentista los rechazos de cheques y sus causas así como los cambios en los límites de sobregiro acordado que pueda realizar.

En caso de cuentas inactivas, antes de poner en marcha los procedimientos internos que correspondan de acuerdo a normas legales, BBVA Uruguay S.A. se compromete a dar notificación de tal situación al Cliente.

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.

4.2.2.2. Caja de Ahorros y Cuenta Cajero

Tal como se encuentra establecido para Cuentas Corrientes, en caso de depósitos realizados en caja de ahorros o cuentas cajero, BBVA Uruguay S.A. habrá de comunicar cuando legalmente corresponda, toda la información correspondiente al alcance de la cobertura brindada por el sistema de garantía de depósitos.

BBVA Uruguay S.A. se compromete a otorgar toda la información correspondiente al funcionamiento de la caja de ahorros y cuenta cajero, en especial en lo atinente a intereses, costos, comisiones y cierre de la misma.

BBVA Uruguay S.A. 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.

4.2.2.3. Uso seguro de las tarjetas magnéticas

BBVA Uruguay S.A. 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.
- 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, 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, de 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 estado de cuenta, el Banco hará constar los cargos por el uso de los cajeros automáticos.

BBVA Uruguay S.A. pondrá a disposición cajeros automáticos con funcionalidades aptas para no videntes como ser:

- Extracción
- Consulta
- Depósitos
- Transferencias
- Cambio de PIN

4.2.2.4. Depósitos a plazo fijo

BBVA Uruguay S.A. habrá de proporcionar de forma previa a la efectiva contratación del depósito, toda la información necesaria para una correcta formalización del mismo por parte del Cliente, en particular, en lo referente a intereses, costos, comisiones, renovación automática, cancelación anticipada y cancelación del depósito.

De igual forma BBVA Uruguay S.A. proporcionará al depositante toda la información correspondiente al alcance de la cobertura del sistema de garantía de depósitos.

4.2.2.5. Préstamos

BBVA Uruguay S.A. habrá de proporcionar de forma previa a la efectiva contratación del préstamo, toda la información necesaria, indicando con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un préstamo, en particular, aquellas referentes a tasas, costos y comisiones.

BBVA Uruguay S.A. informará a sus Clientes la forma de amortizar el préstamo solicitado, en un lenguaje comprensible, de forma de posibilitar un claro entendimiento por parte del solicitante.

En caso de permitirse la pre-cancelación parcial o total del préstamo, BBVA Uruguay S.A. explicitará claramente los términos, costos y requisitos al respecto.

4.2.2.5. Tarjetas de Crédito

BBVA Uruguay S.A. se compromete a difundir en forma previa a la efectiva contratación de la tarjeta de crédito, toda la información necesaria para entender correctamente el funcionamiento de dicha contratación, en especial aquello referente a pagos, intereses, costos y comisiones.

BBVA Uruguay S.A. activará la tarjeta solicitada únicamente luego de contar con la firma del Cliente en el instrumento contractual conferido.

BBVA Uruguay S.A. se compromete a comunicar, dentro de los plazos legales que el BCU requiere, cualquier cambio sustancial que pudiere ocurrir en la prestación del servicio, en especial aquellos referentes a límites de compra, compras al contado, compras a crédito, financiación, intereses y costos.

BBVA Uruguay S.A. se compromete a entregar a sus tarjeta-habientes un estado de cuenta con información clara, precisa y que refleje el funcionamiento de la operativa efectiva desarrollada por el Cliente.

El Banco no podrá modificar unilateralmente el contrato de tarjeta de crédito sin requerir el consentimiento del Cliente, salvo en lo que respecta a la variación del límite del crédito y la suspensión, limitación o reducción de los adelantos de dinero en efectivo.

BBVA Uruguay S.A. 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. En estos casos se le da al Cliente la posibilidad de plantear el proceso de objeción teniendo un plazo de diez (10) días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de cinco (5) días corridos, el Cliente tendrá un nuevo plazo de cinco (5) días corridos, para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones. En caso que no lo hiciese las modificaciones se considerarán aceptadas.

4.2.2.6. Transferencias Bancarias

BBVA Uruguay S.A. pondrá a disposición de sus Clientes, información clara y precisa sobre cómo proceder para efectuar una transferencia bancaria en sus distintas modalidades.

De igual modo habrá de informar a los Clientes los costos asociados a cada una de tales modalidades, los requisitos y los plazos de acreditación y débito.

4.2.2.7. Descuento de Documentos

BBVA Uruguay S.A. pondrá a disposición de sus Clientes que realicen operaciones de descuento de algún tipo de documento, los requisitos para el descuento, las tasas cobradas y las características documentarias de la operación.

4.2.2.8. Intereses, comisiones y cargos

El Banco no aplicará intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el Cliente y los podrá aplicar siempre que correspondan a servicios o productos realmente prestados o contratados.

Tampoco promocionará los costos de los productos y servicios 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, el Banco se compromete a: (a) basar la variación de la tasa en índices objetivos, públicos y conocidos. (b) informar los cambios a sus Clientes, con claridad y en los medios habitualmente usados por el Cliente; (c) 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; y (iv) que todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el estado de cuenta o liquidación que se practique.

4.2.3. Planes de acción correctivos

BBVA Uruguay S.A. se compromete a implementar planes de acción correctivos cuando internamente detecte deficiencias en la realización de sus prácticas bancarias.

Tales planes correctivos serán documentados y registrados, dejando constancia de la debilidad que se pretende corregir y de los resultados obtenidos.

5. Modelo de supervisión y control

- 5.1. La actualización del presente Código ha sido aprobada por el Directorio de BBVA Uruguay S.A. en fecha 23 de septiembre de 2025. Entrará en vigor el día siguiente a su aprobación y será de aplicación en tanto el Directorio no acuerde su modificación o la aprobación de una nueva que la sustituya.
- 5.2. La actualización del Código ha sido coordinada por el área de Cumplimiento y Control Interno, con la colaboración de las unidades de Client Solutions y Servicios Jurídicos , dentro del ámbito de sus respectivas competencias.
- 5.3. El responsable del área de Cumplimiento y Control Interno será el responsable, en el ámbito ejecutivo, del presente Código y, por tanto, se encargará de someterlo a aprobación, así como de su publicación, promoviendo su conocimiento por parte de las personas sujetas a la misma. Asimismo, el responsable del Código conocerá su grado de aplicación, apoyándose en la información proporcionada por los responsables de las áreas a las que aplique, y adoptará las medidas necesarias en caso de que no se esté aplicando adecuadamente, reportando de ello según corresponda.
- 5.4. Por su parte, los responsables de las áreas afectadas por el Código facilitarán, en sus respectivos ámbitos de responsabilidad y cuando corresponda, la dotación de los medios, sistemas y organización suficientes para su cumplimiento.
- 5.5. El control sobre el grado de cumplimiento tanto de esta Política como de su desarrollo se llevará a cabo de acuerdo con el Modelo de Control Interno definido en la *Política General de Gestión de Riesgos No Financieros*. Las distintas funciones de control de BBVA Uruguay S.A. cooperarán activa y regularmente en la supervisión de la aplicación de este Código, de acuerdo con las atribuciones que les hayan sido conferidas.
- 5.6. Con una periodicidad mínima anual, o ante la ocurrencia de cualquier evento que requiera de cambios en el presente Código, la unidad de Cumplimiento y Control Interno procederá a su revisión y someterá a la consideración de los Órganos Sociales del Banco aquellas actualizaciones y modificaciones que en cada momento se consideren necesarias o convenientes.
- 5.7. El Código estará a disposición de los Clientes para su consulta en los locales del Banco y en su Sitio. Asimismo, se notificará en forma expresa al personal el Código adoptado y sus modificaciones.
- 5.8. Los incumplimientos de las disposiciones de este Código o de otra Regulación Interna que lo desarrollen puede motivar, en el caso de los empleados y altos directivos, la adopción de sanciones disciplinarias conforme a la legislación laboral. En todo caso, el incumplimiento de las disposiciones del Código quedará sujeto a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación en cada momento.
- 5.9. Las personas que tengan conocimiento, indicio o sospecha de una actuación o situación relacionada con BBVA Uruguay S.A. que, aunque no esté comprendida en el ámbito de su responsabilidad, pueda ser contraria a este Código, a la normativa interna que la desarrolla o a los valores y pautas establecidos, deberán comunicarlo por los circuitos correspondientes, pudiendo siempre hacerlo en el Canal de Denuncia a través de los cauces indicados en el Código de Conducta.

Glosario

- **BBVA Uruguay S.A. o el Banco:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Uruguay S.A..
- **BCU:** Banco Central del Uruguay.
- **CAR:** Centro de Atención de Reclamos.
- **Cliente/s:** clientes.
- **Código:** Código de Buenas Prácticas de BBVA Uruguay S.A..
- **DISE S.R.L.:** BBVA Distribuidora de Seguros, S.R.L.
- **EVSA:** Emprendimientos de Valor, S.A.
- **Grupo o Grupo BBVA:** grupo financiero internacional conformado por BBVA, como sociedad cabecera, y por otras sociedades legalmente autónomas y sucursales, dedicadas principalmente al ejercicio de la actividad bancaria y de otras relacionadas directa o indirectamente con esta.
- **Política General:** Política General de Conducta con el Cliente y Gobierno de Producto.
- **RNRCFSF:** Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero.

Control de Cambios

Fecha	Descripción del Cambio	Autor	Aprobación
28/05/2009	■ Aprobación de la primera versión del Código.	-	Directorio
29/08/2014	■ Actualización.	-	Directorio
15/12/2021	■ Actualización general del documento para adaptar a la reglamentación vigente y mejores prácticas.	Head de Compliance	Directorio
28/09/2023	■ Revisión periódica: sin modificaciones.	Head de Regulación, Control Interno y Cumplimiento	Directorio
26/09/2024	■ Actualización general ■ Adecuación con Guía de Buenas Prácticas en Protección al Consumidor de Servicios Financieros emitida por el BCU.	Head de Regulación, Control Interno y Cumplimiento	Directorio
23/09/2025	■ Revisión periódica: sin modificaciones.	Head de Regulación, Control Interno y Cumplimiento	Directorio
16/09/2026	■ Revisión periódica: sin modificaciones.	Head de Cumplimiento y Control Interno	Directorio