

# **Código de Prácticas Bancarias de BBVA Uruguay**

Versión de Fecha 23 de Enero de 2019

**ÍNDICE**

1.	Parte I: Aspectos Generales.....	3
1.1.	Introducción .....	3
1.2.	Compromisos con el Cliente .....	3
2.	Parte II: Aspectos Relativos a los Clientes.....	4
2.1.	Transparencia de la Información.....	4
2.2.	Atención al Cliente .....	4
2.3.	Reclamos de Clientes.....	4
2.4.	Información relativa a los Clientes .....	6
2.5.	Resolución de posibles diferencias con los clientes .....	6
3.	Parte III: Prácticas referidas a productos y servicios ofrecidos a clientes.....	7
3.1.	Solicitud de Productos .....	7
3.2.	Operativas Concretas.....	7
3.2.1.	Cuentas Corrientes .....	7
3.2.2.	Caja de Ahorros y Cuenta Cajero.....	8
3.2.3.	Depósitos a plazo fijo.....	8
3.2.4.	Préstamos.....	8
3.2.5.	Tarjetas de Crédito .....	8
3.2.6.	Transferencias Bancarias.....	9
3.2.7.	Descuento de Documentos .....	9
3.3.	Planes de Acción Correctivos .....	9
4.	Parte IV: Vigencia .....	10

## **1. Parte I: Aspectos Generales**

### **1.1. Introducción**

El presente Código de Prácticas Bancarias de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Uruguay S.A. tiene por finalidad establecer un marco de referencia para el relacionamiento entre los clientes y la mencionada institución bancaria, el cual regulará la efectiva prestación de servicios por parte del Banco.

El Código de Prácticas Bancarias de BBVA Uruguay, fue aprobado por el Directorio realizado el día 28 de mayo de 2009, y sus posteriores modificaciones fueron aprobadas por Directorio de fecha 29 de Agosto de 2014

El mismo habrá de insertarse como cuerpo normativo en el Código de Conducta del Grupo BBVA, adoptándose en consecuencia los fundamentos de comportamiento ético que el mismo postula, en particular aquellos referidos a las relaciones con los clientes.

### **1.2. Compromisos con el Cliente**

BBVA Uruguay 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 fé, confianza, transparencia y legalidad.

BBVA Uruguay buscará como corolario del enunciado anterior, desarrollar sus relaciones comerciales en un clima de cordialidad, equilibrio y armonía.

BBVA Uruguay 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.

Por tales razones BBVA Uruguay, en el marco de este Código, asume para con sus clientes:

- i. Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- ii. 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.
- iii. Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- iv. 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.
- v. Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

## **2. Parte II: Aspectos Relativos a los Clientes**

### **2.1. 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 habrá de:

- a. Informar con precisión los detalles de la oferta, así como su plazo y vigencia.
- b. Proporcionar toda información que el cliente pueda solicitar.
- c. Explicitar con claridad la información que se requiere de los clientes, así como la documentación necesaria para la materialización de cualquier vinculación comercial.
- d. Comunicar requisitos básicos para la contratación con el Banco.
- e. Comunicar cualquier otro detalle que sea necesario para posibilitar una correcta elección o decisión por parte del cliente.

### **2.2. Atención al Cliente**

Las consultas de los clientes serán recibidas y canalizadas por BBVA Uruguay mediante las más diversas modalidades.

Dichas consultas podrán entonces realizarse en forma personal, por escrito, por teléfono o vía Internet.

BBVA Uruguay, 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 consulta.

### **2.3. Reclamos de Clientes**

BBVA Uruguay se compromete a recibir y contestar los reclamos que eventualmente puedan presentar sus clientes.

A efectos de canalizar estos reclamos, BBVA Uruguay cuenta con el siguiente procedimiento interno, plasmado y detallado en la Norma N° 20 – Atención de Reclamos:

#### *1. Recepción de Reclamos*

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

Reclamos:

- Vía telefónica: comunicándose a través de nuestra Línea BBVA (2) 1929.
- De forma presencial en cualquier sucursal del Banco.

Reclamos formales:

- Vía electrónica: a través de nuestra página web [www.bbva.com.uy](http://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.

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

## *2. Análisis y solución del Reclamo*

Una vez presentado el reclamo, el Centro de Atención de Reclamos 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 Centro de Atención de Reclamos evaluará la pertinencia de una solución general, en caso que el reclamo pudiera afectar otros clientes.

## *3. Respuesta al Cliente*

El plazo de respuesta del reclamo no será mayor a quince 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 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 días corridos, comunicándole al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuando sus mejores esfuerzos en ese sentido.

El Centro de Atención de Reclamos brindará al cliente de forma telefónica, una respuesta indicándole 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 en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

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

## *4. 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 servidores de BBVA Uruguay.

## **2.4. Información relativa a los Clientes**

BBVA Uruguay habrá de tratar en todo momento, aún cuando hubiere cesado la relación comercial mantenida con el cliente, toda la información personal que comprenda al mismo, con la mayor prudencia y confidencialidad, en los términos y alcance del secreto profesional y las normas de protección de datos personales.

En caso de mantener con el cliente contactos telefónicos, si las conversaciones son grabadas, habrá de especificarse con antelación.

## **2.5. Resolución de posibles diferencias con los clientes**

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

**3. Parte III: Prácticas referidas a productos y servicios ofrecidos a clientes****3.1. Solicitud de Productos**

BBVA Uruguay se compromete frente a la solicitud y contratación de un producto, 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 que se contrata,
- b. Las tasas y demás elementos financieros aplicables.
- c. Los plazos que correspondan.

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

De igual manera BBVA Uruguay 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.

Asimismo, BBVA Uruguay mantendrá debidamente informados a sus clientes sobre sus productos y servicios y especialmente sobre los cambios de las características, funcionamiento, condiciones y/o precios asociados a los mismos.

**3.2. Operativas Concretas****3.2.1. Cuentas Corrientes**

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

BBVA Uruguay 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 se compromete a dar notificación de tal situación al Cliente.

### **3.2.2. Caja de Ahorros y Cuenta Cajero**

En caso de depósitos realizados en caja de ahorros o cuentas cajero, BBVA Uruguay 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 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.

### **3.2.3. Depósitos a plazo fijo**

BBVA Uruguay 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 proporcionará al depositante toda la información correspondiente al alcance de la cobertura del sistema de garantía de depósitos.

### **3.2.4. Préstamos**

BBVA Uruguay informará 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 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 explicitará claramente los términos, costos y requisitos al respecto.

### **3.2.5. Tarjetas de Crédito**

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

BBVA Uruguay se compromete a comunicar cualquier cambio sustancial que pudiese 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 se compromete a entregar a sus tarjeta-habientes un extracto de cuenta con información clara, precisa y que refleje el funcionamiento de la operativa efectiva desarrollada por el Cliente.



**3.2.6. Transferencias Bancarias**

BBVA Uruguay 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.

**3.2.7. Descuento de Documentos**

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

**3.3. Planes de Acción Correctivos**

BBVA Uruguay 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, dejándose constancia de la debilidad que se pretende corregir y de los resultados obtenidos.

BBVA Uruguay dispondrá que tanto Auditoría Interna como Auditoría Externa, realicen un monitoreo y control relativo a los planes aquí mencionados.

#### **4. Parte IV: Vigencia**

El presente Código adquirirá vigencia a partir del 1 de setiembre de 2014, asumiendo BBVA Uruguay el compromiso de difundirlo entre sus funcionarios y de ponerlo a disposición del público en las sucursales y a través de su página web.