

## **Código de Buenas Prácticas de BBVA Uruguay**

<i>Tipo de regulación: Política</i>	<i>Código: 121</i>
<i>Fecha de creación: 28 de mayo de 2009</i>	<i>Fecha última actualización: 24 de Diciembre de 2021</i>
<i>Responsable aprobación: Directorio</i>	<i>Dueño del proceso: Compliance</i>
<i>Ámbito de aplicación: Todos los empleados de BBVA</i>	
<i>Intervinientes: Todos los Empleados de BBVA</i>	

1.	Objetivo y alcance .....	2
2.	Principios Generales.....	2
3.	Disposiciones y directrices de la política .....	2
3.1	Aspectos relativos a los Clientes .....	2
3.1.1	Transparencia de la información .....	2
3.1.2	Atención al Cliente .....	3
3.1.3	Información relativa a los Clientes.....	3
3.1.4	Resolución de posibles diferencias con los Clientes.....	3
3.1.5	Reclamos de Clientes.....	3
3.2	Prácticas referidas a productos y servicios ofrecidos a Clientes .....	5
3.2.1	Consideraciones Generales para Productos y Servicios .....	5
3.2.2	Operativas Concretas .....	6
3.2.2.1	Cuentas Corrientes.....	6
3.2.2.2	Caja de Ahorros y Cuenta Cajero .....	6
3.2.2.3	Uso seguro de las tarjetas magnéticas .....	6
3.2.2.4	Depósitos a plazo fijo .....	7
3.2.2.5	Préstamos .....	7
3.2.2.6	Tarjetas de Crédito .....	7
3.2.2.7	Transferencias Bancarias.....	7
3.2.2.8	Descuento de Documentos .....	8
3.2.2.9	Intereses, comisiones y cargos .....	8
4.	Modelo de supervisión y control .....	8
5.	Términos de aprobación, revisión y supervisión .....	9
6.	Control de cambios.....	9

## 1. Objetivo y alcance

El presente Código de Prácticas Bancarias (en adelante, el “**Código**”) de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Uruguay S.A. (en adelante, “**BBVA**” o el “**Banco**”) tiene por finalidad establecer un marco de referencia para el relacionamiento entre los clientes (en adelante, el/los “**Cliente/s**”) y BBVA, el cual regulará la efectiva prestación de servicios por parte del Banco en cumplimiento de lo establecido por el Título I “Relacionamiento con Clientes”, Capítulo II del Libro IV “Protección al Usuario de Servicios Financieros” de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (en adelante, la “**RNRCFS**”).

La implantación del presente Código, habrá de contribuir con la transparencia, la adecuación y el trato justo con el Cliente, a partir de la correcta información en la prestación de servicios financieros por parte del Banco.

## 2. Principios Generales

BBVA 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.

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

BBVA 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, en el marco de este Código, asume para con sus Clientes:

- i. Velar por sus intereses y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- ii. Brindarles toda la información necesaria de los productos y servicios que se les 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, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- iv. Informarles sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva.
- v. Proveerles mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias que puedan existir con el Banco.
- vi. Utilizar en los contratos celebrados, cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los mismos.
- vii. Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, transparencia, buena fe, adecuación, diligencia, y trato justo con el Cliente.
- viii. Publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- ix. 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. Disposiciones y directrices de la política

### 3.1 Aspectos relativos a los Clientes

#### 3.1.1 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 habrá de:

- a. Informar con precisión y transparencia a los Clientes los detalles sobre los productos y servicios que se 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.
- d. Explicitar con claridad la información que se requiriera de los Clientes, así como la documentación necesaria para la materialización de cualquier vinculación comercial.
- e. Comunicar requisitos básicos para la contratación con el Banco.
- 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](http://www.bbva.com.uy) (en adelante, el "Sitio"), junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

### **3.1.2 Atención al Cliente**

Las consultas de los Clientes serán recibidas y canalizadas por BBVA 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 disponibilice a sus Clientes.

BBVA 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.

### **3.1.3 Información relativa a los Clientes**

BBVA habrá de tratar en todo momento, aun 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.

### **3.1.4 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.

### **3.1.5 Reclamos de Clientes**

BBVA se compromete a recibir y contestar los reclamos (en adelante, el/los "Reclamo/s") 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 cuenta con el siguiente procedimiento interno, plasmado y detallado en la regulación N° 20 - Procedimiento 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.

Por su parte, los Reclamos formales:

- Vía electrónica: a través de Sitio 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 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 de forma telefónica, una respuesta 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 disconformidad con la decisión adoptada.

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.

## **3.2 Prácticas referidas a productos y servicios ofrecidos a Clientes**

### **3.2.1 Consideraciones Generales para Productos y Servicios**

BBVA se compromete frente a la solicitud y contratación de un producto y/o servicio, y en el marco del respeto de las disposiciones del Banco Central del Uruguay (en adelante, el “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 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 solicite contratar.

De igual manera, BBVA 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](http://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.

### **3.2.2 Operativas Concretas**

#### **3.2.2.1 Cuentas Corrientes**

BBVA 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 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 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 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.

#### **3.2.2.2 Caja de Ahorros y Cuenta Cajero**

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

BBVA 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 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.

#### **3.2.2.3 Uso seguro de las tarjetas magnéticas**

BBVA 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 extracto de la cuenta, el Banco hará constar los cargos por el uso de los cajeros automáticos.

BBVA pondrá a disposición cajeros automáticos con funcionalidades aptas para no videntes como ser:

- Extracción
- Consulta
- Depósitos
- Transferencias
- Cambio de pin

#### **3.2.2.4 Depósitos a plazo fijo**

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

#### **3.2.2.5 Préstamos**

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

#### **3.2.2.6 Tarjetas de Crédito**

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

BBVA 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 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.

BBVA 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.

#### **3.2.2.7 Transferencias Bancarias**

BBVA 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.

### 3.2.2.8 Descuento de Documentos

BBVA 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.

### 3.2.2.9 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 realmente prestados o contratados. Tampoco promocionará 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, 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; y (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. (iv) Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.

### 3.2.3 Planes de Acción Correctivos

BBVA 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.

## 4. Modelo de supervisión y control

4.1 Esta Política ha sido aprobada por el [Directorio de BBVA ] inicialmente el 28 de mayo de 2009, y sus posteriores modificaciones fueron aprobadas con fecha 29 de agosto de 2014 y 15 de diciembre de 2021 y entrará en vigor el día siguiente de su aprobación.

4.2. La Política ha sido elaborada y coordinada por la unidad de Compliance, con la colaboración de las unidades de Client Solutions y Servicios Jurídicos , dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

4.3. El responsable del área de Compliance será el responsable, en el ámbito ejecutivo, de la presente Política y, por tanto, se encargará de someterla a aprobación, así como de su publicación, promoviendo su conocimiento por parte de las personas sujetas a la misma.

4.4. El responsable de la Política 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.

4.5. Por su parte, los responsables de las áreas afectadas por la Política facilitarán, en sus respectivos ámbitos de responsabilidad y cuando corresponda, la dotación de los medios, sistemas y organización suficientes para su cumplimiento.

4.6. 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. Las distintas funciones de control de BBVA cooperarán activa y regularmente en la supervisión de la aplicación de esta Política, de acuerdo con las atribuciones que les hayan sido conferidas.

4.7. El Directorio, como máximo órgano de vigilancia de la Sociedad, llevará a cabo, directamente la supervisión de la aplicación de la Política, sobre la base de los informes periódicos o ad hoc recibidos



de los responsables de la unidad de **Compliance**, del área de Auditoría Interna y, en su caso, de los responsables de las distintas funciones de control existentes en BBVA.

4.8 Con una periodicidad mínima anual, o ante la ocurrencia de cualquier evento que requiera de cambios en la presente Política, la unidad de Compliance 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.

4.9. Los incumplimientos de las disposiciones de esta Política o de otra Regulación Interna que la 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 de la Política quedará sujeto a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación en cada momento.

4.10. Las personas que tengan conocimiento, indicio o sospecha de una actuación o situación relacionada con la sociedad que, aunque no esté comprendida en el ámbito de su responsabilidad, pueda ser contraria a esta Política, a la normativa interna que la desarrolla o a los valores y pautas establecidos, deberá comunicarlo por los circuitos correspondientes, pudiendo siempre hacerlo en el Canal de Denuncia a través de los cauces indicados en el Código de Conducta.

## 5. Términos de aprobación, revisión y supervisión

- La presente política entrará en vigor en la fecha establecida en el encabezado como fecha de última actualización aprobado por el responsable indicado en el mismo.
- Los términos de aprobación, revisión y supervisión se encuentran en el documento 01-02 Norma Regulación Interna.

## 6. Control de cambios

Fecha cambio	Solicitante cambio	Responsable aprobación	Descripción Cambio
15/12/2021	Head de Compliance	Directorio	Actualización general del documento para adaptar a la reglamentación vigente y mejores prácticas.