

# Código de Buenas Prácticas Bancarias



# Código de Buenas Prácticas Bancarias

## Sección Primera

### CAPITULO I:

#### Introducción.

- 1.1 – El Código de Buenas Prácticas Bancarias (en adelante, el Código), se aplicará en la Sucursal Montevideo del Banco de la Nación Argentina en la República Oriental del Uruguay (en adelante la Sucursal), a todos los clientes minoristas.
- 1.2 - En la elaboración de este Código se han tenido en cuenta las disposiciones legales vigentes en el Uruguay, la recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el Código de Ética adoptado por al Sucursal Montevideo y las buenas prácticas contenidas en otros cuerpos normativos de amplio reconocimiento y uso difundido en el ámbito internacional.
- 1.3 – La aplicación de las normas de este Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de la Sucursal de utilizarlo como herramienta para la mejora de la calidad del servicio bancario.
- 1.4 – El Código será aplicado a la operatoria bancaria en general y especialmente a las operaciones de: depósitos a la vista y a plazo, préstamos al consumo, hipotecarios y mediante tarjetas de crédito, siempre y cuando se ofrecieran dichos productos.
- 1.5 La Gerencia de la Sucursal es responsable del cumplimiento de las normas de este Código, así como de:
  - a) especificar las entidades del conjunto económico del Banco abarcadas por este cuerpo normativo si correspondiere,
  - b) velar por los principios que rigen las relaciones con los clientes, especialmente transparencia, diligencia y veracidad,
  - c) detallar la información a brindar en las distintas etapas de la relación contractual,
  - d) expresar los compromisos que asume la Sucursal con relación al buen funcionamiento de estos productos y servicios, y
  - e) implementar los preavisos que se brindará en caso de modificaciones en las condiciones de los productos y servicios.



1.6 - Este Código entra en vigencia el 1° de julio de 2009 y tiene como última modificación la presente, del mes de marzo de 2025.-

## CAPITULO II

### COMPROMISOS CON LOS CLIENTES.

- 2 – Los compromisos que la Sucursal asume con los clientes son:
- Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente, justa y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados.
  - Informar al Cliente de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa acerca del funcionamiento de los productos y servicios ofrecidos y contratados.
  - Atender diligentemente cualquier reclamo y/o queja y/o sugerencia que los clientes realicen a la Sucursal.
  - Poner a disposición este Código para la consulta en los locales de la institución y en el sitio Internet que se disponga.
  - Utilizar en los contratos cláusulas que se redacten de manera clara y comprensible.
  - Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.
  - Asegurar a los clientes con capacidades diferentes la prestación de los servicios que se brindan y la oportunidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario en la República Oriental del Uruguay.



## CAPITULO III

### TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

- 3 – En los ofrecimientos de productos y servicios financieros dirigidos al público en general, la Sucursal deberá informar con precisión y claridad el plazo de vigencia de esta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones.
- 3.1 – Al momento de contratar un nuevo producto o servicio, la Sucursal se compromete, de acuerdo con el grado de sofisticación de cada cliente, a:
- proporcionar al cliente de manera transparente, información suficiente, veraz y oportuna sobre los productos o servicios que se ofrecen y de los cargos, tributos, gastos, honorarios, etc que los graven, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
  - velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad
  - brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres bancarias.
  - 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.

## CAPITULO IV

### ATENCIÓN AL CLIENTE

La Sucursal ofrecerá líneas de atención al Cliente para cualquier consulta que desee efectuar.

La Gerencia de la Sucursal será la responsable de establecer un servicio de atención de reclamos adecuado a las características de la Sucursal, así como de aprobar y mantener actualizadas las políticas que regulen su funcionamiento.

El servicio deberá permitir: velar por los derechos de los clientes reconocidos legalmente y en la normativa del Banco Central del Uruguay, así como en las buenas



prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios y garantizar la autonomía y objetividad de las decisiones tomadas, evitando conflictos de interés.

## CAPITULO V

### RECLAMOS DE CLIENTES

La Sucursal informará sobre todos los canales disponibles para la atención y recepción de reclamos.

El procedimiento del reclamo será el siguiente:

- El reclamo debe ser atendido prontamente y si no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, el personal de la Sucursal entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal y un impreso que explique el funcionamiento del servicio de atención de reclamos con que cuenta la Sucursal.
- El contenido del impreso incluye una descripción del procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Asimismo, en caso de que la Sucursal no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.
- En todos los locales de la Sucursal donde se atiende al público, los Clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito. Los reclamos también podrán ser remitidos vía electrónica a través de la página en Internet de la Sucursal, entre otros medios que ésta determine.
- Se entregará al Cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificadorio.
- Se informará al Cliente, al momento de recibir un reclamo escrito, el plazo estimado en el que recibirá una respuesta escrita. Dicho plazo no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación. Siempre que la naturaleza del reclamo así 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.
- El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día de su vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil. En caso de que para poder



investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la Sucursal podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

- La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del Cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.
- La respuesta escrita que la Sucursal brinde al Cliente deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la Institución ante cada punto reclamado.
- En caso de que la Sucursal entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al Cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad que tiene el Cliente de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

## FORMAS DE REALIZAR UN RECLAMO

Si usted desea hacernos conocer sus inquietudes, sugerencias o reclamos puede efectuarlo:

- **En forma personal:** con el responsable de Servicio de Atención de Reclamos, Contador de la Sucursal, Sr. Horacio Cazabonnet (\*)
- **Vía postal:** al Servicio de Atención de Reclamos, Banco de la Nación Argentina, Sr. Horacio Cazabonnet, Juan Carlos Gómez 1372 Código Postal 11000, Montevideo, Uruguay.
- **Vía electrónica:** mediante e-mail dirigido al Servicio de Atención de Reclamos, casilla de correos [atencioncliente@bna.com.uy](mailto:atencioncliente@bna.com.uy) (\*)
- **Internet:** en nuestro sitio, [www.bna.com.uy](http://www.bna.com.uy) (\*)

(\*) En todos los casos se deberá adjuntar el formulario de **Presentación de Reclamos**, al que podrá acceder en forma personal en nuestra Sucursal o ingresando en nuestro sitio de Internet.



## **CAPITULO VI**

### **TRATAMIENTO DE LA INFORMACION RELATIVA A LOS CLIENTES**

En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el Cliente, la Sucursal tratará su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad.

La información solo se dará a conocer a terceros si existe una obligación legal para la Sucursal y siempre que exista mandato judicial o una autorización expreso y por escrito del Cliente.

Si el Cliente se comunica vía telefónica a la Sucursal, ésta deberá especificarle si la conversación está siendo grabada.

## **CAPITULO VII**

### **ACTUALIZACION DEL CÓDIGO**

De acuerdo con las normas, se efectuarán actualizaciones de este cuerpo normativo, con una frecuencia no mayor de dos años.



## Sección Segunda

### PRODUCTOS

#### CONSIDERACIONES GENERALES

##### 1) Solicitud y contratación de un producto

- Al ser solicitado un producto, la Sucursal informará al interesado todos los términos y condiciones relevantes, entregando un impreso con información sobre todos los intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto o servicio respectivo, indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de los mismos. Asimismo, se señalarán aquellos importes que el Cliente deberá abonar a terceros distintos de la Sucursal directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo.
- En caso de que el importe no se pueda establecer con precisión en valores numéricos, se indicará tal eventualidad, señalando la forma de cálculo (base y tasa a aplicar, de ser el caso).
- Esta información será actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el posible Cliente pueda conocer el costo total de las operaciones, y comparar entre las distintas alternativas ofrecidas en el mercado.
- En caso de que el valor de cualquiera de los importes informados pueda variar, se deberá señalar claramente tal eventualidad y la forma de comunicar dichas variaciones.
- Este requisito se podrá cumplir incluyendo una referencia a las respectivas cláusulas del contrato.
- Dicha información actualizada también deberá constar en el sitio en Internet de la Institución, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.
- La Sucursal mantendrá a disposición de los posibles clientes, en el área de atención al público de su casa central y dependencias, las condiciones generales de contratación y formularios que utilicen para la contratación de los productos o servicios que se ofrezcan en dicho local. A su pedido, se les



- 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 la Sucursal utilice estarán a disposición del público, para permitir su lectura previa, en el sitio en Internet de la institución, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.
  - La Sucursal se compromete a informar a los Clientes al momento de la solicitud de un crédito que tienen derecho de acceso y conocimiento a la información crediticia que sobre ellos existe en la Central de Riesgos del BCU, así como de otros bancos de datos que se utilicen, explicándoles la forma de acceder.
  - La Sucursal entregará al Cliente, la vía correspondiente del contrato por los productos y servicios contratados o una copia de este.
  - La Sucursal no incluirá en sus contratos ninguna cláusula que determine claros e injustificados desequilibrios entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores, así como toda aquella que viole la obligación de actuar de buena fe y aquellas que:
    - a) Exoneren o limiten la responsabilidad de la institución de intermediación financiera por vicios de cualquier naturaleza de los productos o servicios, salvo que una norma de derecho lo habilite o por cualquier otra causa justificada.
    - b) Impliquen renuncia de los derechos del consumidor.
    - c) Contengan cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio del consumidor cuando legalmente no corresponda.
    - d) Impongan representantes al consumidor.
    - e) Impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente de cargo de la institución de intermediación financiera.
    - f) La cláusula resolutoria pactada exclusivamente en favor de la institución de intermediación financiera. La inclusión de esta deja a salvo la opción por el cumplimiento del contrato.
    - g) Faculten a la Sucursal a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación del Cliente y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.



- h) Autoricen a la Sucursal a modificar unilateralmente los términos del contrato, salvo en aquellos casos expresamente permitidos por el Banco Central del Uruguay.
- i) Establezcan que el silencio del Cliente se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato, salvo aquellas modificaciones expresamente permitidas por el Banco Central del Uruguay.

## **2) Modificaciones permitidas que fueran previstas en los contratos**

La Sucursal informará al Cliente de cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes necesarios para mantener o utilizar el producto o servicio contratado, y cuya modificación se hubiera previsto en el contrato.

Dicha modificación será notificada personalmente al Cliente con una antelación de al menos treinta días a su entrada en vigor, salvo que las normas establezcan otra forma de comunicación para productos o servicios específicos.

El Cliente dispondrá de un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la Sucursal en un plazo de cinco días corridos, el Cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones.

Si las modificaciones favorecen al Cliente, las mismas se podrán realizar de forma inmediata, sin necesidad de aviso previo.