

## CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS



**Junio 2011**

## ÍNDICE

<b>CONSIDERACIONES PRELIMINARES</b> .....	Pág.3
<b>CAPITULO I</b>	
1 <b>AMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	Pág. 4
1.1    Libre Competencia	
<b>CAPITULO II</b>	
2 <b>PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO</b> .....	Pág.5
2.1    Integridad y debida diligencia	
2.1.1    Intereses de las partes	
2.1.2    Confidencialidad	
2.1.3    Difusión	
2.2    Transparencia y Veracidad en la Información.....	Pág. 6
<b>CAPITULO III</b>	
3 <b>COMPROMISOS CON LOS CLIENTES</b> .....	Pág. 7
<b>CAPITULO IV</b>	
4 <b>PRODUCTOS</b> .....	Pág. 8
<b>CAPITULO V</b>	
5 <b>ATENCION AL CLIENTE</b> .....	Pág. 9
<b>CAPITULO VI</b>	
6 <b>ATENCION DE RECLAMOS</b> .....	Pág. 10
<b>CAPITULO VII</b>	
7 <b>SANCIONES</b> . ....	Pág. 11

## **CONSIDERACIONES PRELIMINARES**

Así como oportunamente Bapro Uruguay resolvió aprobar un Código de Ética con el convencimiento firme de que el cumplimiento estricto de los deberes éticos es un elemento esencial para el desarrollo del sector financiero uruguayo, se acuerda también aprobar un Código de Buenas Prácticas Bancarias con el fin de contribuir a mantener la calidad del servicio bancario y la reputación de los integrantes del sector financiero.

El presente Código tiene por finalidad estipular principios y valores generales que rijan las actuaciones de Bapro Uruguay, fomentando la diligencia, transparencia y veracidad de la información suministrada en relación a los servicios que presta.

Establece estándares de buenas prácticas bancarias de tipo general que se espera cumplan como mínimo los funcionarios de esta Entidad.

La adhesión a los preceptos del presente Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que se contraigan en beneficio del cliente.

Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda Bapro Uruguay, ni limita en ningún modo que se adopte un nivel de desarrollo superior a los compromisos aquí asumidos.

Por lo expuesto, todo su personal, incluyendo el personal superior, cumplirá con lo estipulado en el mismo, sin perjuicio del cumplimiento de disposiciones legales vigentes, de la Recopilación de Normas del BCU y del Código de Ética de la Filial, cuyas disposiciones se entienden incorporadas en el presente Código.



## CAPITULO I

### **1.- AMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Código busca el manejo transparente y ético de la conducta de todos los funcionarios de Bapro Uruguay.

El mismo ha sido aceptado por todos los funcionarios de la Institución y será de aceptación obligatoria para todos aquellos funcionarios que se incorporen en el futuro.

Cabe destacar que el espíritu del presente código es aplicarlo a la actividad de Bapro Uruguay en general, comprendiendo los productos y servicios que ofrece y la relación con sus clientes.

#### **1.1. Libre competencia**

Todos los funcionarios que conforman Bapro Uruguay alentarán una sana cooperación para el cumplimiento de los objetivos del presente Código.



## **CAPITULO II**

### **2.- PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO**

#### **2.1. Integridad y Debida Diligencia**

Los funcionarios de Bapro Uruguay deberán actuar con el máximo grado de integridad, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales.

Los mismos trabajarán para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.

Prestarán sus servicios con la máxima competencia y atención debida.

##### **2.1.1 Intereses de las partes**

Toda relación contractual busca la equidad necesaria y deseada para garantizar el equilibrio de las partes por lo tanto, los funcionarios en cada relación con la clientela deberán ponderar el interés del cliente además del suyo propio y deberán informar al cliente en aquellas ocasiones que detecten conflicto de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios.

Deberán siempre velar por los intereses de sus clientes y actuar con integridad.

El personal de Bapro Uruguay no hará uso de su posición o de la información adquirida para sus propios intereses particulares o los de un tercero. Su accionar deberá ser transparente respecto a los actos que adopte y deberá explicar sus actuaciones cuando lo sea solicitado.

##### **2.1.2 Confidencialidad**

Los funcionarios deberán guardar reserva y confidencialidad sobre la información de los clientes según la legislación nacional vigente.

Aún cuando haya cesado la relación con el cliente Bapro Uruguay tratará la información referida a los mismos con la misma reserva y confidencialidad.

La información solo se dará a conocer a terceros por pedido expreso del cliente o por orden judicial.

##### **2.1.3 Difusión**

Bapro Uruguay difundirá el presente Código y arbitrará los medios para que su personal cumpla con lo estipulado en él, independientemente de la difusión de otros códigos a los cuales pueda estar adherida la institución.-

## 2.2 Transparencia y veracidad en la información

Bapro Uruguay se compromete a proporcionar a los clientes de manera transparente, clara y veraz la información sobre los productos y servicios que ofrecen evitando omitir datos esenciales que induzcan a errores o forzando la elección del cliente hacia algún producto o servicio que no lo necesita.

Deberá explicar adecuadamente a sus clientes la forma como operan sus productos y servicios. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio así como los costos, tasas y/o comisiones de los mismos. Claramente deberán explicarse el esquema de costos antes de establecer el contrato de servicio.

Deberá informar debidamente al cliente en los casos que ciertas prestaciones puedan ser modificadas, canceladas o no renovadas y sobre los principales riesgos que incurre el cliente en el uso de determinado producto o servicio contratado, teniendo en cuenta la sofisticación del producto y del cliente.

En caso de que el cliente comunicase su voluntad de no recibir información, deberán darle a conocer debidamente los canales de información alternativa.

Los funcionarios de Bapro Uruguay deberán estar disponibles para responder todas las inquietudes o consultas de sus clientes respecto de sus productos o servicios.

Toda documentación escrita dirigida al cliente deberá contar con leyendas claras que permitan comprender los conceptos que lo componen.



### CAPITULO III

#### **3.- COMPROMISOS CON LOS CLIENTES.-**

Bapro Uruguay, a través de sus funcionarios se compromete a:

3.1. Actuar de manera leal, diligente, transparente y justa frente al cliente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados.

3.2. Ejecutar los compromisos asumidos con profesionalidad y lealtad.

3.3. Proporcionar a los clientes de manera transparente, clara y veraz la información sobre los productos y servicios que ofrece evitando omitir datos esenciales que induzcan a errores.

3.4. Implementar mecanismos para identificar al cliente minorista y al profesional

3.5. Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que realice el cliente mediante el sistema de atención de reclamos y realizar los mecanismos necesarios para su adecuada corrección.-

3.6. Bapro Uruguay no se eximirá de responsabilidad por vicios de cualquier naturaleza de los productos o servicios que ofrezcan a sus clientes salvo que, una norma de derecho lo habilite o por cualquier causa justificada.

3.7. Se abstendrá de utilizar los actos otorgados por el cliente como la firma de documentos en blanco para fines distintos de los anunciados al momento de requerirlos

3.8. No cobrar cargos por servicios que no han sido prestados y que no hayan sido previamente acordados con el cliente.



## CAPITULO IV

### 4.- PRODUCTOS

Bapro Uruguay hará sus mejores esfuerzos para que los productos que ofrezca operen bajo los mejores estándares de calidad y seguridad para el tipo de producto o servicio que se trate. Implementará mecanismos que identifiquen a sus clientes como minoristas o profesionales de acuerdo a los lineamientos que establece la normativa del Banco Central del Uruguay. Una vez identificados, los mismos deberán ser tratados de forma tal que el personal que esté brindando el servicio quede convencido de que el cliente comprendió las características del producto en su totalidad y los riesgos que asume. Cuando sea necesario se darán folletos explicativos.

Ante una solicitud de un producto o servicio por parte de un cliente, Bapro Uruguay será responsable de que se opere en concordancia con los procedimientos internos. Mantendrá debidamente informados a sus clientes sobre los cambios de las características de sus productos y servicios y definirán los preavisos que se brindarán en caso de modificaciones en las condiciones pactadas.-.

Bapro Uruguay deberá asegurarse de que sus clientes tomen conocimiento ya sea a través de los términos y condiciones del contrato de apertura de cuenta o en los contratos específicos cuando contratan el producto, de toda la información necesaria y de que cuentan con una completa información de las distintas etapas de la relación contractual y de los compromisos que asume la Institución con relación al buen funcionamiento de los productos y servicios que ofrece.



## **CAPITULO V**

### **5.- ATENCIÓN AL CLIENTE**

Las relaciones de Bapro Uruguay, a través de sus funcionarios, con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad y armonía.

Pondrán a disposición de sus clientes canales de atención ya sea vía telefónica, por escrito o por Internet para evacuar cualquier consulta.

Bapro Uruguay diligenciará la forma que permita al cliente acceder y formular sus consultas en forma expedita.-



## **CAPITULO VI**

### **6.- ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Bapro Uruguay cuenta con canales de atención y recepción de reclamos para atender los mismos diligentemente conforme a las circunstancias.

Informará a la clientela sobre todos los canales de atención y ofrecerán a sus clientes una forma que les permita formular sus quejas ante cualquier diferencia o controversia.

Atenderán los reclamos de sus clientes con, diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información que le sea posible buscando la mejor forma de atender y recibir reclamos. Harán sus mejores esfuerzos por corregir de manera oportuna y eficiente las fallas que pudieran presentar sus servicios.

Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso.

Bapro Uruguay designará un responsable de la función de atención de reclamos que velará por los derechos de los clientes reconocidos legalmente así como en las buenas prácticas bancarias.

Bapro Uruguay pondrá en conocimiento de los clientes el nombre del responsable de cumplimiento la forma de contactarlo y de realizar los reclamos.

Deberán dar una respuesta a los reclamos recibidos dentro de un plazo razonable que nunca podrá superar los plazos legales.

Bapro Uruguay se compromete a ejercer una supervisión constante del estado de los reclamos presentados a fin de asegurar una pronta respuesta.

En caso de que un tema no pueda ser solucionado en forma inmediata, el personal de la Institución le indicará, a pesar de que será debidamente comunicado, la posibilidad y el procedimiento de realizar una reclamación formal y que en caso de que el problema no pueda ser resuelto en los plazos razonables el cliente podrá presentar su reclamo directamente al Banco Central del Uruguay



## CAPITULO VII

### 7.- SANCIONES

Bapro Uruguay deberá tener un mecanismo sancionatorio para aplicar a su personal que incumpla con algunos de los preceptos del presente código, las faltas a lo establecido en el presente código serán tratadas por el Comité de Ética de Bapro Uruguay.

Montevideo, junio de 2011.

