

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

BANCO PATAGONIA

1 Introducción

Con la adopción del presente Código de Buenas Prácticas, el Directorio de BANCO PATAGONIA (URUGUAY) S.A.I.F.E. (en adelante la INSTITUCIÓN), reconoce la importancia de establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y el personal de la INSTITUCIÓN, fomentando la transparencia de la información suministrada sobre los productos y servicios que brinda y estableciendo estándares de buenas prácticas bancarias.

Este Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir con las obligaciones que se contraigan en beneficio del Cliente. Ello no obstará el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda la INSTITUCIÓN.

En tal sentido, el presente Código deberá revisarse y actualizarse de modo de fortalecer la imagen corporativa y de fomentar la confianza de nuestros clientes y reguladores. Entendemos que la incorporación de este Código contribuirá a que los derechos de nuestros clientes se sigan consolidando.

El Código de Buenas Prácticas forma parte de las políticas que rigen el accionar del personal de la INSTITUCIÓN, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino su complementación.

2 Ámbito de Aplicación

El Código de Buenas Prácticas abarca a toda la INSTITUCIÓN y debe ser aplicado, con carácter obligatorio, por todo sus integrantes, incluyendo su Directorio y personal superior, para todos los productos y servicios que se ofrecen.

A los efectos de este Código, el término "Cliente" se aplica a todo aquel que mantenga una relación contractual con la INSTITUCIÓN.

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de la INSTITUCIÓN de utilizarlas como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio. Asimismo, su aplicación será distinta según el grado de sofisticación de cada cliente.

La apropiada aplicación de los principios contenidos en el presente Código requiere que todos los empleados, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.

3 Principios Básicos que rigen la relación con los clientes

➤ Integridad y Debida Diligencia

La INSTITUCIÓN deberá actuar con el máximo grado de integridad, aplicando un gran sentido de justicia y claridad en todas las operaciones. En tal sentido, velará por los intereses de sus clientes y trabajará para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional. Prestará sus servicios con la máxima competencia, brindando un asesoramiento diligente.

➤ Transparencia

Para la INSTITUCIÓN, la transparencia en la relación con sus clientes constituye un valor fundamental. En tal sentido, los empleados deberán brindar a los clientes información clara, precisa, suficiente, veraz y oportuna sobre sus operaciones y sobre otros aspectos tales como: las características de los productos y servicios ofrecidos, los riesgos involucrados, las comisiones y demás costos asociados.

➤ Intereses de las partes

En cada relación con un Cliente, la INSTITUCIÓN deberá ponderar el interés del cliente además del suyo propio, en aquellas ocasiones que detecte la existencia de un conflicto de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios, deberá revelarlo en forma inmediata. De esta forma, la INSTITUCIÓN creará un ambiente propicio para la fidelización del Cliente y para el desarrollo de futuros negocios, basados en la confianza.

➤ Confidencialidad

La INSTITUCIÓN guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, en los términos de la legislación vigente.

4 Buenas Prácticas respecto a productos y servicios

4.1 Compromiso con los Clientes

La INSTITUCIÓN se compromete a actuar frente al Cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.

En tal sentido, deberá informar de manera veraz, completa, precisa y oportuna acerca del funcionamiento de los productos y servicios que la INSTITUCIÓN comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del Cliente, se ajuste más a sus necesidades. En tal sentido, el personal de la INSTITUCIÓN deberá informar al Cliente sobre las características de los productos y servicios, los riesgos involucrados, las comisiones y otros cargos vinculados con su contratación o mantenimiento.

Asimismo, la INSTITUCIÓN se compromete a comunicar, en forma oportuna, al Cliente cualquier modificación en las condiciones y costos necesarios para utilizar o mantener el producto o servicio contratado. En particular, informará al Cliente, en los términos de la normativa vigente, respecto de cualquier modificación unilateral en los intereses, tributos, cargos, tarifas u otros importes.

En el caso de los depósitos vista, las modificaciones que afecten el funcionamiento de las cuentas y/o las condiciones generales o particulares del contrato, requerirán del consentimiento previo del Cliente. La INSTITUCIÓN notificará personalmente al Cliente la modificación que pretende introducir, con una antelación de al menos treinta días a su entrada en vigencia. El cliente tendrá un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones. Si las mismas no son aceptadas por la INSTITUCIÓN en un plazo de cinco días corridos, el Cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato. Si las modificaciones favorecen al cliente, las mismas se realizarán en forma inmediata sin necesidad de aviso previo.

La Institución recibirá diligentemente cualquier reclamo y/o queja por parte de los Clientes, mediante sistemas de recepción de reclamos, y brindará respuesta correspondiente, adoptando los mecanismos correctivos necesarios para su adecuada gestión.

En los contratos que celebre con sus Clientes, la INSTITUCIÓN utilizará un lenguaje claro y accesible, a efectos de facilitar la ejecución e interpretación de los mismos. En las relaciones contractuales, la INSTITUCIÓN actuará siempre de buena fe, buscando armonizar adecuadamente los intereses de las partes, evitando generar desequilibrios injustificados en perjuicio del Cliente. En la redacción de los contratos, la INSTITUCIÓN evitará la inclusión de cláusulas abusivas, en los términos de la legislación vigente.

Aprobado por Directorio: 24.06.09

Última modificación:

Los contratos y las distintas informaciones que la INSTITUCIÓN brinde al Cliente serán siempre en idioma español, salvo que el Cliente resida en un país cuyo idioma oficial sea diferente. En ese caso, se admitirá que el contrato esté en el idioma de ese país, siempre que sea ejecutable en ese país.

Cuando se celebre un contrato, se entregará siempre una copia al Cliente. Asimismo, la Institución dará adecuada difusión a los contratos de adhesión que utilice publicando en su sitio de Internet una versión actualizada de los mismos y manteniendo copias a disposición en las áreas de atención al público.

4.2 Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, la INSTITUCIÓN informará con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

La INSTITUCIÓN se compromete a:

- Proporcionar a los Clientes de manera clara, suficiente, veraz y oportuna toda la información sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida contendrá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos) u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto y/o servicio respectivo.
- Comunicar al Cliente cuales son los requisitos básicos que la INSTITUCIÓN establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la INSTITUCIÓN. En particular, se informará al Cliente sobre los requisitos de información y documentación establecidos en materia de identificación y conocimiento del cliente, de acuerdo con la política interna de la Institución y las normas generales e instrucciones particulares dictadas por el Banco Central del Uruguay para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados.
- Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, ya sea: sucursales, Internet, vía telefónica, etc.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.

La INSTITUCIÓN contará con un sitio en Internet, a través del cual se les brindará a los Clientes toda la información necesaria, cumpliendo así con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en el país.

Cuando la Institución opere con clientes minoristas, la información relativa a los cargos vinculados con la contratación y mantenimiento de un producto o servicio (intereses, comisiones, gastos, tarifas, seguros, multas, tributos), se deberá brindar al Cliente por escrito en forma previa a la contratación.

5 Mecanismos para la resolución de diferencias con los clientes

La INSTITUCIÓN actuará con integridad, velando por los intereses de sus Clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto entre sus intereses y los del Cliente.

Los empleados deberán identificar y reportar a la Gerencia General cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales o los de la INSTITUCIÓN y los del Cliente.

En caso de producirse diferencias con los clientes, se actuará con justicia, buscando una solución efectiva y oportuna.

La INSTITUCIÓN contará con un servicio de atención de reclamos, a través del cual también se podrán canalizar las consultas, reclamos y quejas que presenten los Clientes. Los reclamos o consultas se atenderán con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información para poder solucionarlos con la mayor prontitud.

La INSTITUCIÓN dará adecuada difusión a este servicio, en los Estados de Cuenta y en el sitio de Internet, informando a los Clientes respecto de los medios disponibles, el procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Siempre responderá de manera fundada, en los términos y plazos que establece el Banco Central del Uruguay.

El servicio contará con un responsable, con adecuada calificación, que integrará la nómina de personal superior de la INSTITUCIÓN.

6 Canales de Reporte

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de carácter obligatorio para todo el personal de la INSTITUCIÓN.

Los empleados deberán comunicar al Oficial de Cumplimiento, sin miedo a repercusiones negativas, cualquier situación que ocurra en la INSTITUCIÓN y que pueda ser considerada con las disposiciones del presente Código. Sin perjuicio del canal de reporte definido, los empleados tienen el derecho de contactar a los Directores de la INSTITUCIÓN.

Por su parte, el Oficial de Cumplimiento deberá comunicar al Directorio cualquier desvío o incumplimiento detectado.

7 Sanciones

El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el presente Código será pasible de la aplicación de sanciones, de acuerdo con el régimen sancionatorio establecido en el Código de Ética de la INSTITUCIÓN, sin perjuicio de aquellas de carácter civil o penal que puedan corresponder de conformidad con las leyes de la República y/u otras regulaciones aplicables.

8 Difusión

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet de la INSTITUCIÓN para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado.

Sin perjuicio de ello, el referido documento se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en el local de la INSTITUCIÓN.

Se entregará una copia impresa a cada empleado de la INSTITUCIÓN quedando constancia firmada de la entrega. Las modificaciones al presente Código serán notificadas en forma expresa a todo el personal, conservando el registro de dichas notificaciones.