

# **CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS**

Diciembre 2016

## INDICE

CONSIDERACIONES PRELIMINARES	Pág.3
CAPITULO I	
1    AMBITO DE APLICACIÓN	Pág. 4
1.1    Definiciones	Pág. 4
1.2    Libre competencia	Pág. 5
1.3    Acceso al Código	Pág. 5
CAPITULO II	
2    PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO	Pág. 6
2.1    Integridad y debida diligencia	Pág. 6
2.1.1    Intereses de las partes	Pág. 6
2.1.2    Confidencialidad	Pág. 6
2.1.3    Difusión	Pág. 7
2.2    Transparencia y Veracidad en la Información	Pág. 7
2.3    Marketing	Pág. 7
CAPITULO III	
3    COMPROMISOS CON LOS CLIENTES	Pág. 8
CAPITULO IV	
4    PRODUCTOS	Pág. 9/10
CAPITULO V	
5    ATENCIÓN AL CLIENTE	Pág. 11
CAPITULO VI	
6    ATENCIÓN DE RECLAMOS	Pág. 12
CAPITULO VII	
7    SANCIONES.	Pág. 13

## CONSIDERACIONES PRELIMINARES

Así como oportunamente Bapro Uruguay (hoy Provincia Casa Financiera) 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 Provincia Casa Financiera, fomentando la diligencia, transparencia y veracidad de la información suministrada en relación a los servicios que presta. Las cuatro áreas principales del presente Código son: (i) nuestros deberes básicos y obligaciones generales; (ii) información a brindar al público sobre los servicios bancarios; (iii) nuestras prácticas bancarias; y (iv) resolución de disputas, monitoreo de actividades y sanciones.

Bajo el presente establecemos los 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.

El Código no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda Provincia Casa Financiera, ni limitará 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 Banco Central del Uruguay y del Código de Ética de Provincia Casa Financiera, 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 Provincia Casa Financiera.

El mismo ha sido aceptado por todos los Funcionarios de Provincia Casa Financiera 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 Provincia Casa Financiera en general, comprendiendo los productos y servicios que ofrece así como también en la relación con sus Clientes.

#### 1.1. Definiciones

A los efectos del presente Código, los siguientes términos y definiciones se usarán en el texto:

Cliente: Toda persona, física o jurídica, que tenga o desee tener un negocio financiero con Provincia Casa Financiera.

Código: El presente Código de Buenas Prácticas Bancarias.

Código de Ética: Los términos que en el Código de Ética se usan con mayúscula tendrán los significados otorgados en el presente Código de Buenas Prácticas Bancarias.

Empleados: Todas las personas físicas que integran la nómina de empleados de Provincia Casa Financiera y que mantengan una relación de dependencia o un contrato de arrendamiento de servicios, excluyendo al Personal Superior.

Funcionarios: Todos los Empleados de Provincia Casa Financiera incluyendo su Personal Superior.

Institución: Banco de la Provincia de Buenos Aires, también indistintamente “Entidad”.

Personal Superior: Las personas físicas que ocupen cargos de directores, síndicos o que integren Consejos Directivos o Mesas Directivas, Comisiones Fiscales, Comités de Auditoría u otras comisiones delegadas del Directorio o autoridad jerárquica equivalente, así como apoderados o representantes legales de Provincia Casa Financiera, las personas que ocupen los cargos o cumplan las funciones de gerente general, subgerente general, gerentes, auditor interno, contador general, jefe u operador de cambios, oficial de cumplimiento, responsable del régimen de información y responsable de la función de atención de reclamos, así como las personas que ocupando cargos o manteniendo una relación permanente con las instituciones, asesoren al órgano de dirección. En el caso de Provincia Casa Financiera, esta definición alcanza a los Directores y Gerentes de su casa matriz, Banco de la Provincia de Buenos Aires.

Portafolio: Conjunto de servicios definidos por Provincia Casa Financiera para cada tipo de Cliente y para cada Cliente específico, establecido según niveles de riesgo para el acceso al crédito, costos del servicio o ingresos del Cliente, entre otros factores legalmente aceptables para aplicar en su conformación.

Prevención del Lavado: Conjunto de actividades tendientes a impedir la utilización de Provincia Casa Financiera como mecanismo para desarrollar prácticas de lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo.

Provincia Casa Financiera: Sucursal uruguaya de Banco de la Provincia de Buenos Aires con licencia

para operar como casa financiera en Uruguay.

### 1.2. Libre competencia

Provincia Casa Financiera no entrará en acuerdos prohibidos o que restrinjan la libre competencia de forma intencional. En sus relaciones comerciales en el sistema financiero, Provincia Casa Financiera adhiere al principio de la libre competencia y sólo usará medios éticos y legales para superar a los demás competidores.

Externamente, en sus relaciones en el sistema financiero Provincia Casa Financiera adhiere y fomenta en sus relaciones comerciales los principios de honestidad, información suficiente para negociar, respeto a la propiedad y respeto mutuo.

Internamente, los Funcionarios que conforman Provincia Casa Financiera alentarán una sana cooperación para el cumplimiento de los objetivos del presente Código y adhieren a la libre competencia.

Los Funcionarios de Provincia Casa Financiera se someterán al Código de Ética en relación a su trato con Clientes y colaborarán para impedir prácticas de competencia desleal o que dificulten o impidan la libre competencia en el sistema financiero.

Los Clientes serán libres de elegir, dentro del Portafolio de negocios ofrecido por Provincia Casa Financiera y dentro de los límites definidos en dicho Portafolio, los servicios que deseen, siendo debidamente informados de sus costos y demás obligaciones.

### 1.3. Acceso al Código

Todos los Funcionarios de Provincia podrán acceder al presente Código de forma pública e informarán a los Clientes la forma de acceder al mismo y a otros documentos de Provincia Casa Financiera, tales como el Código de Ética o las cartillas, tanto a su requerimiento como de forma previa a la contratación de los servicios financieros ofrecidos por Provincia Casa Financiera.

## CAPITULO II

### 2.- PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO

#### 2.1. Integridad y Debida Diligencia

Los Funcionarios de Provincia Casa Financiera deberán actuar con el máximo grado de integridad, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales.

Los Funcionarios trabajarán para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional, y prestarán sus servicios con la máxima competencia y atención debida.

Provincia Casa Financiera y sus Funcionarios se comprometen a no discriminar a sus Clientes por motivos de género, raza, orientación sexual o edad en la provisión de los negocios financieros o el diseño del Portafolio. Esto será sin perjuicio del diseño de productos y servicios de Portafolio que sean proyectados para sectores crediticios específicos o exclusiones relativas a definiciones comerciales o crediticias.

Los Funcionarios se comprometen a explicarles a los Clientes cuando una solicitud de negocio financiero sea rechazada expresamente, a solicitud del Cliente.

##### 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 un conflicto de intereses que pueda afectar a la objetividad de sus juicios.

Los Funcionarios de Provincia Casa Financiera deberán siempre velar por los intereses de sus clientes y actuar con integridad, no harán 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 le sea solicitado por Personal Superior.

##### 2.1.2 Confidencialidad

Los Funcionarios deberán guardar reserva y confidencialidad sobre la información de los Clientes según la legislación nacional vigente en Uruguay y la información solo se dará a conocer a terceros por pedido expreso del Cliente o por orden judicial en cumplimiento de la norma legal aplicable.

Aún cuando haya cesado la relación con el Cliente, Provincia Casa Financiera tratará la información referida con la misma reserva y confidencialidad con la que mantenía la relación comercial.

Lo anterior será con la excepción de la información que deba ser comunicada, por disposición legal, a autoridades regulatorias financieras que tengan el deber de guardar el mismo grado de reserva y confidencialidad que Provincia Casa Financiera, tales como el Banco Central del Uruguay o autoridades a cargo de la Prevención del Lavado.

### 2.1.3 Difusión

Provincia Casa Financiera difundirá el presente Código y arbitrará los medios para que sus Funcionarios cumplan 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

Provincia Casa Financiera se compromete a 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 o forzando la elección del Cliente hacia algún producto o servicio que no necesita.

Lo anterior no implicará una restricción a que el Funcionario que trate con el Cliente pueda mostrar completamente la gama de productos a los que el Cliente pueda acceder del Portafolio.

Dicho Funcionario deberá explicar adecuadamente a sus Clientes la forma como operan los 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.

Los Funcionarios deberán explicar claramente el esquema de costos antes de establecer el contrato de servicio con el Cliente, así como los mecanismos de uso de las prestaciones.

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

Provincia Casa Financiera tratará a todo Cliente como un inversor no profesional en relación a la información a comunicarle.

En caso de que el Cliente comunicase expresamente su voluntad de no recibir información, deberán darle a conocer debidamente los canales de información alternativa. Asimismo, se deberá dar al Cliente la posibilidad de optar por no recibir información de negocios financieros o no financieros mediante marketing directo en su domicilio o teléfono personal.

Los Funcionarios de Provincia Casa Financiera deberán estar disponibles para responder todas las inquietudes o consultas de sus Clientes respecto de los productos o servicios contratados.

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

### 2.3 Marketing

Provincia Casa Financiera proveerá información veraz, efectiva y suficiente sobre sus actividades, y siguiendo principios de marketing generalmente aceptados.

En su actividad promocional y propagandística, Provincia Casa Financiera proveerá una veraz y justa visión de sus actividades y servicios, no haciendo promociones que falten a la verdad o denigren a la competencia.

## **CAPITULO III**

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

Provincia Casa Financiera, 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 error.
- 3.4. Trabajar continuamente para promover la mejor toma de decisiones por el Cliente, de manera informada, promoviendo la entrega de datos, asesoría en temas financieros y el resumen de la información. En aquellos casos donde esta información no resulte suficiente o se exceda el deber razonable de Provincia Casa Financiera de brindar asesoramiento, recomendar al Cliente la contratación de asesoramiento legal o financiero externo.
- 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. Asegurar que todos los negocios financieros propuestos a los Clientes cumplan con las leyes y regulaciones relevantes aplicables a los mismos, y aclarar la delimitación de responsabilidad del Cliente respecto a sus servicios. Provincia Casa Financiera no se eximirá de responsabilidad por vicios de cualquier naturaleza de los productos o servicios que ofrezca a sus Clientes salvo que una norma de derecho lo habilite o por cualquier causa justificada Provincia Casa Financiera no fuera responsable.
- 3.7. Abstenerse de utilizar los actos otorgados por el Cliente (como la firma de títulos valores en blanco) para fines distintos de los anunciados al momento de requerirlos.
- 3.8. Abstenerse de cobrar cargos por servicios que no han sido prestados y que no hayan sido previamente acordados con el Cliente, y abstenerse de cobrar al Cliente la información razonable que hubiera requerido para tomar una decisión informada y que no fuera parte de la provisión de servicios del Portafolio (tales como la asesoría en valores).



## CAPITULO IV

### 4.- PRODUCTOS

Provincia Casa Financiera 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. Una vez identificado el Portafolio, los Clientes deberán ser tratados de forma tal que el Funcionario que esté brindando el servicio quede convencido que el Cliente comprendió las características del producto en su totalidad y los riesgos que asume.

A la hora de recibir nuevos Clientes, Provincia Casa Financiera se asegurará de recibir la información necesaria para la debida identificación de los mismos. A todos los Clientes, ya sean personas físicas o jurídicas, se les solicitará la misma información para su identificación, cuyo listado estará disponible en las instalaciones de Provincia Casa Financiera para su consulta.

El listado de documentos de práctica de las personas jurídicas requeridas por la normativa será previamente definido por Provincia Casa Financiera, mediante un análisis de la normativa legal uruguaya aplicable.

Provincia Casa Financiera valora la transparencia del sistema financiero, el cumplimiento de la legalidad y la relación con sus Clientes, y por tanto solicitará a los Clientes la información que sea oportuna para la Prevención del Lavado. La importancia y necesidad de esta información será debidamente aclarada al Cliente por parte de los Funcionarios, y la no provisión de la misma una causal expresa para no aceptar negocios con ese Cliente.

En el caso que las cuentas sean de titularidad conjunta, el Cliente deberá aclarar específicamente cómo será la operativa y responsabilidad de la cuenta.

Cuando sea necesario en la relación con el Cliente, él mismo lo solicite o la normativa legal lo exija, se darán folletos explicativos de los productos brindados. En todos los casos en que se utilicen instrumentos electrónicos, Provincia Casa Financiera explicará los mecanismos de protección y seguridad del instrumento para ayudar al Cliente a impedir prácticas fraudulentas, tales como el uso de códigos no obvios para el PIN de dichos instrumentos.

Ante una solicitud de un producto o servicio por parte de un Cliente, Provincia Casa Financiera será responsable que el Funcionario y el negocio operen en concordancia con los procedimientos internos. Provincia Casa Financiera 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, que no serán inferiores a lo que disponga la regulación bancaria aplicable.

Las comunicaciones, además de lo que la regulación bancaria aplicable disponga, podrán ser además mediante comunicación directa (ya sea verbal o escrita), información en los locales de Provincia Casa Financiera, en la prensa, en el sitio web, y/o por los canales bancarios electrónicos (si estuvieran implementados, tales como sitios web de e-banking o banking apps).

Los términos y condiciones de la negociación financiera con Provincia Casa Financiera, y de los productos de su Portafolio, serán justos, legales y escritos en términos claros y entendibles, prefiriendo no utilizar lenguaje legal o técnico, y en caso que esto fuera necesario, proveyendo un resumen sin dichos

conceptos.

Provincia Casa Financiera deberá asegurarse 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 que cuentan con una completa información de las distintas etapas de la relación contractual y de los compromisos que asume Provincia Casa Financiera con relación al buen funcionamiento de los productos y servicios que ofrece.

Provincia Casa Financiera reconoce al Cliente el derecho a radicar cuentas en cualquier institución financiera y a terminar la relación contractual con Provincia Casa Financiera en concordancia con los contratos firmados con los Clientes. Sin embargo, en ningún caso Provincia Casa Financiera cumplirá un orden de recepción de fondos, clausura de cuentas o retiro de fondos de una cuenta cuando implicara la violación de una orden judicial, el Cliente haya entrado en concurso y no se presentara autorización del síndico o interventor, el retiro implicara un sobregiro y se tratara de clausurar la cuenta, se nos notificara de la existencia de procesos preliminares que pudieran afectar los fondos de la cuenta u otras causales, legalmente habilitadas o que implicaran responsabilidad para Provincia Casa Financiera.

El Cliente podrá acceder a sus productos y la información mediante las vías que contrate con Provincia Casa Financiera y que estuvieran disponibles por parte de Provincia Casa Financiera. Estas podrán ser presenciales, telefónicas, internet (e-banking), cajeros automáticos, locales de Provincia Casa Financiera o aplicaciones bancarias electrónicas (banking apps). La responsabilidad por el uso de estas vías será claramente informada al Cliente. Provincia Casa Financiera se reservará el poder de rechazar o declinar pagos realizados por estas vías siempre que le fuera posible y tuvieran como motivo la falta de fondos o acuerdos de sobregiro. El Cliente será informado si esta posibilidad existe para el producto a utilizar.

La solicitud de créditos por el Cliente se realizará tomando en cuenta la información crediticia del Cliente, ya sea que sea proporcionada por él mismo, mediante bases de datos públicas o privadas legalmente autorizadas o terceros habilitados. Toda solicitud de créditos o ampliación de líneas existentes se otorgará cuando Provincia Casa Financiera o sus Funcionarios llegaran a la conclusión que será potencialmente posible al Cliente repagar los créditos contratados, y en caso contrario se informará al Cliente por qué se llega a esa conclusión, sin perjuicio que Provincia Casa Financiera se reserva el derecho de rechazar el otorgamiento de créditos por otros motivos no expresamente establecidos aquí (tales como Prevención de Lavado, órdenes judiciales, etc.) o por no formar parte del Portafolio el producto solicitado.

Todos los cargos, intereses, forma de cálculo de intereses, cancelación anticipada (si aplicable), tipo de amortización, período de repago, compensación automática, período de disponibilidad, costos y gastos que tenga el crédito serán informados previamente y en un resumen de los mismos. Terminado un negocio financiero con el Cliente, el mismo podrá solicitar la devolución de los títulos valores o documentos en blanco, así como copias de los contratos firmados.

## **CAPITULO V**

### **5.- ATENCIÓN AL CLIENTE.-**

Las relaciones de Provincia Casa Financiera, a través de sus Funcionarios, con sus Clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad y armonía.

Los Funcionarios pondrán a disposición de los Clientes canales de atención rápida, ya sea por vía telefónica, por escrito o por Internet, para evacuar cualquier consulta o solicitud adicional de información. Provincia Casa Financiera diligenciará la forma que permita al Cliente acceder y formular sus consultas en forma expedita, pudiendo realizar un seguimiento de las realizadas.

El Cliente podrá solicitar a Provincia Casa Financiera, mediante las vías habilitadas, mecanismos urgentes de reporte de robo, pérdida o transacciones fraudulentas, a fin que Provincia Casa Financiera tome las medidas del caso. La mera denuncia no obstará a que Provincia Casa Financiera y/o el Cliente realicen las investigaciones respectivas.

Provincia Casa Financiera se compromete a facilitar o asistir al Cliente en sus dificultades en el uso de instrumentos electrónicos o cajeros automáticos que fueran parte de la red de extracción de Provincia Casa Financiera (en Uruguay o el exterior) y que no fueran propiedad de Provincia Casa Financiera.

Provincia Casa Financiera informará los mecanismos de conversión de moneda en las jurisdicciones de otros países para los Clientes.

## CAPITULO VI

### 6.- ATENCIÓN DE RECLAMOS

Provincia Casa Financiera cuenta con canales de atención y recepción de reclamos para diligenciar los mismos eficientemente conforme a las circunstancias de su caso. Provincia Casa Financiera informará a los Clientes sobre todos los canales disponibles y ofrecerá a sus Clientes una manera que les permita formular sus quejas ante cualquier diferencia o controversia, y los mecanismos mediante los cuales el Cliente podrá tomar medidas en caso de no estar de acuerdo con la resolución. Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso y serán fundadas a solicitud del Cliente.

Los Funcionarios analizarán los reclamos de sus Clientes con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información que le sea posible para entender la situación, buscando la mejor forma de atender y recibir reclamos. En caso que un reclamo verbal no pueda ser solucionado en forma inmediata, los Funcionarios de Provincia Casa Financiera le indicarán, 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.

Los Funcionarios harán sus mejores esfuerzos por corregir de manera oportuna y eficiente las fallas que pudieran presentar sus servicios.

Provincia Casa Financiera 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. Provincia Casa Financiera pondrá en conocimiento de los Clientes el nombre del responsable de cumplimiento, la forma de contactarlo y de realizar los reclamos. El encargado de atender los reclamos lo hará con imparcialidad, y en lo posible cuando se tratare de un conflicto entre Funcionarios o entre un Cliente y un Funcionario que no implica una respuesta específica, buscará mediar en la situación de ambas partes sin tomar partido por ninguna.

Los Funcionarios de Provincia Casa Financiera acusarán recibo de la recepción de los reclamos y deberán dar respuesta dentro de un tiempo razonable, el cual nunca podrá superar los plazos comprometidos.

Provincia Casa Financiera se compromete a ejercer una supervisión constante del estado de los reclamos presentados, a fin de asegurar una pronta respuesta.

## CAPITULO VII

### 7.- SANCIONES.-

Provincia Casa Financiera tendrá un mecanismo sancionatorio para aplicar al Funcionario 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 Provincia Casa Financiera, de acuerdo a las facultades del mismo. En caso de exceder las facultades de resolución, las faltas serán tratadas por las áreas de supervisión correspondientes de su casa matriz, Banco de la Provincia de Buenos Aires.

En caso que la sanción fuera resultado de un reclamo de un Cliente, el Cliente tendrá derecho a ser informado del resultado de su reclamo.

Montevideo, Diciembre 2016