



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

BANCO HIPOTECARIO DEL URUGUAY

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

1.1. OBJETO.- El Código de Buenas Prácticas Bancarias (en adelante “El Código”) tiene por objeto establecer un marco de referencia de buenas prácticas bancarias razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios del Banco Hipotecario del Uruguay (BHU).

1.2. FINALIDAD.- El presente Código tiene como finalidad la de estipular los principios y valores generales que deben regir las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la organización, incluyendo su personal superior, en las relaciones que establezcan con los clientes del BHU.

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.- El alcance del Código se extiende a los siguientes ámbitos:

a) Material: regula los principios, valores y deberes, tanto de la Institución como de los funcionarios del BHU en el desempeño de su función.

b) Espacial: en toda la República Oriental del Uruguay y en cualquier otro país donde se desarrolle actividad temporaria o permanente por parte de la Institución o de los funcionarios del BHU.

c) Subjetivo: alcanza a las prácticas institucionales y a los funcionarios del BHU.

d) Temporal: alcanza a las conductas institucionales y las de los funcionarios del BHU que acaezcan a partir de la vigencia del Código.

1.4. DEFINICIONES.- A los efectos del presente Código, las siguientes expresiones tendrán el alcance que se indica:

Los funcionarios: Todos aquellos, que cualquiera sea la clase de vinculación jurídica que tengan con el BHU, ejercen un cargo o desempeñan una función retribuida o gratuita, permanente o temporaria para el BHU.

Cliente minorista: Personas físicas que solicitan y/o contratan productos o servicios que brinda el BHU.



CAPÍTULO 2

COMPROMISOS INSTITUCIONALES CON LOS CLIENTES

2.1. PRINCIPIOS.- El cliente es el destinatario natural de toda actuación del BHU, por lo que el deber principal de los funcionarios es orientarse a servir a los clientes y con ello optimizar los resultados económicos y sociales del BHU. En tal sentido, el BHU reafirma su compromiso con el más estricto cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en el país que protegen los derechos de los clientes, la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero y el Código de Ética adoptado por el BHU.

En términos generales, el BHU se compromete a:

- a) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b) Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- c) Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres bancarias.
- d) 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.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

2.2. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN.- En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, el BHU habrá de:

- a) Informar con precisión los detalles de la oferta, así como su plazo y vigencia.
- b) Proporcionar toda información que el cliente pueda solicitar.
- c) Explicitar con claridad la información que se requiriere de los clientes, así como la documentación necesaria para la materialización de cualquier vinculación comercial.
- d) Comunicar requisitos básicos para la contratación con el BHU.



e) Comunicar cualquier otro detalle que sea necesario para posibilitar una correcta elección o decisión por parte del cliente.

2.3. INFORMACIÓN PREVIA SOBRE INTERESES Y CARGOS.- El BHU, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, deberá brindar a cada cliente minorista, 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 deberán señalar aquellos importes que el cliente deberá abonar a terceros distintos del BHU, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo.

En caso que el importe no se pueda establecer con precisión en valores numéricos, se deberá indicar tal eventualidad, señalando la forma de cálculo (base y tasa a aplicar, de ser el caso). Esta información deberá ser 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 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.

2.4. INFORMACIÓN PERMANENTE.- El BHU debe mantener, en el área de atención al público de su Casa Central y Sucursales, un cartel o pantalla con caracteres claramente visibles, o impresos, donde consten los elementos principales de los siguientes productos y servicios que se ofrecen en la misma: depósitos a la vista y a plazo, préstamos al consumo e hipotecarios.

2.5. DIFUSIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN.- El BHU debe mantener a disposición de los posibles clientes, en el área de atención al público de su Casa Central y Sucursales, las condiciones generales de contratación y formularios que utilicen para la contratación de los productos o servicios que se ofrezcan en dicho local. A pedido del posible cliente, se le debe entregar, 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 el BHU utilice, deben estar 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.

2.6. SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.- El BHU cuenta con un servicio de atención de reclamos, a través del cual se podrán también canalizar las consultas que presenten los clientes y realizar otras tareas afines.

El servicio se orienta a: (i) velar por los derechos de los clientes y (ii) garantizar la autonomía y objetividad de las decisiones tomadas, evitando conflictos de interés.

2.7. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN.- El BHU debe recibir y contestar los reclamos que eventualmente puedan presentar sus clientes.

A esos efectos, el BHU cuenta con el siguiente procedimiento:

1. Recepción de Reclamos.

Los reclamos podrán ser presentados por el cliente a través de los siguientes medios:

- En forma presencial en cualquier dependencia del BHU.
- Por vía electrónica, a través de la página web del BHU (www.bhu.com.uy).

Se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo con número identificador del mismo.

2. Análisis y solución del Reclamo.

El procedimiento de reclamación deberá contemplar que si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, el personal de la institución 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 Institución. El contenido de este impreso, que también deberá estar disponible en la página web de la Institución, incluirá una descripción del procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Asimismo, señalará que en caso que la Institución no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

3. Respuesta al Cliente.

El plazo de respuesta al cliente no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del mismo 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.

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 el Banco brinde al cliente deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por el Banco ante cada punto reclamado. En caso que la Institución 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 de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

4. Archivo.

Todos los reclamos y sus respectivas respuestas quedarán archivados en el Servicio de Atención de Reclamos y conservados en una base de datos, de forma de evaluar y monitorear el nivel de reclamos recibidos.

2.8. INFORMACIÓN RELATIVA AL CLIENTE.- El BHU debe tratar en todo momento, aún 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.

CAPÍTULO 3

PRÁCTICAS RELATIVAS A PRODUCTOS Y SERVICIOS CON CLIENTES MINORISTAS

3.1. SOLICITUD DE PRODUCTOS O SERVICIOS.- Frente a la solicitud y contratación de un servicio por un cliente minorista, el BHU debe informar:

- a) Las condiciones de contratación relativas al producto que se contrata.
- b) Las tasas y demás elementos financieros aplicables.
- c) Los plazos que correspondan.

El BHU debe proporcionar al cliente minorista toda la información precontractual que corresponda, así como una copia de los contratos y demás documentación que se realice al respecto.



El BHU debe mantener debidamente informados a sus clientes minoristas sobre sus productos y servicios y especialmente sobre los cambios de las características, funcionamiento, condiciones y precios asociados.

3.2. OPERATIVAS CONCRETAS.-

3.2.1. Depósitos a la vista.- El BHU debe 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, para lo referente a intereses, costos, comisiones, renovación automática, cancelación anticipada y cancelación del depósito.

El BHU debe proporcionar al depositante toda la información correspondiente al alcance de la cobertura del sistema de garantía de depósitos.

3.2.2. Préstamos.- El BHU debe informar con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un préstamo, en particular, aquellas referentes a tasas, costos y comisiones.

El BHU debe informar 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 cancelación parcial o total del préstamo, el BHU debe explicitar claramente los términos, costos y requisitos al respecto.

3.3. MODIFICACIÓN DE CONTRATOS. Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos, se debe requerir el consentimiento expreso del cliente, salvo las excepciones legales al respecto.

Las modificaciones permitidas se deben avisar al cliente con el preaviso prescrito por la normativa aplicable.

En cualquier caso, la posibilidad de realizar modificaciones a las condiciones pactadas debe haber sido prevista en el contrato suscrito por las partes.

3.4. PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVA.- El BHU debe implementar planes de acción correctiva cuando detecte deficiencias en la realización de sus prácticas bancarias.

Tales planes correctivos deben ser documentados y registrados, dejándose constancia de la debilidad que se pretende corregir y de las consecuencias obtenidas.



CAPÍTULO 4

DISPOSICIONES FINALES

4.1. RESPONSABILIDAD POR EL CUMPLIMIENTO.- El Directorio del BHU es responsable de asegurarse que la Alta Gerencia tome las medidas necesarias para la adecuada implementación del Código en toda la institución.

La Alta Gerencia es responsable de:

- a) Implementar el Código, desarrollando las políticas de capacitación necesarias para que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el Código.
- b) Verificar el cumplimiento del Código.
- c) Informar al Directorio acerca de la implementación del Código y de las medidas adoptadas para fortalecer las buenas prácticas en la organización.

4.2. NOTIFICACIONES.- Los funcionarios deben notificarse expresa y personalmente de la resolución aprobatoria del Código.

En la señalada instancia de notificación personal y expresa, se debe entregar a cada funcionario un ejemplar del Código y recabar su compromiso con el cumplimiento del mismo.

De la notificación, del compromiso y de la entrega del Código se debe guardar el registro y constancia respectiva.

4.3. DIFUSIÓN.- El Código debe estar a disposición de los clientes para su consulta en los locales del BHU y en su sitio web.

4.4. VIGENCIA.- El Código entra en vigencia el día 1 de marzo de 2010.

4.5. FORMAS DE CONTACTO.- Ante cualquier información adicional que pueda requerir, el BHU pone a disposición el sector Defensor del Cliente donde el cliente puede enviar sus comentarios y consultas:

- Vía E-mail a: info@bhu.net
- Vía carta a: Fernández Crespo 1508 dirigida a Defensor del Cliente
- Vía telefónica al: 1911 de 9 a 19 hs.
- Vía Internet: www.bhu.com.uy.