

**Código de Buenas Prácticas Bancarias**

**BANCO SANTANDER S.A.**

**OCTUBRE DE 2009**

## Índice

<b>PREFACIO</b> .....	<b>1</b>
<b>1 PARTE GENERAL</b> .....	<b>2</b>
1.1 Introducción.....	2
1.2. Ambito de Aplicación.....	2
<b>2 COMPROMISOS CON LOS CLIENTES</b> .....	<b>3</b>
<b>3 TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>4 ATENCIÓN AL CLIENTE</b> .....	<b>4</b>
<b>5 RECLAMOS DE CLIENTES</b> .....	<b>4</b>
<b>6 CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS</b> ... ..	<b>5</b>
6.1. Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual .....	5
6.2. Funcionamiento de los productos.....	7
6.2.1. Intereses, comisiones y cargos.....	7
6.2.3. Uso seguro de las tarjetas magnéticas.....	7
6.2.4. Servicio de débito automático.....	8
6.3. Protección del producto.....	8
6.4. Cancelación del Servicio.....	8
6.5. Incumplimiento del Pago.....	8
<b>7 CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LOS PRODUCTOS</b> .....	<b>8</b>
7.1. Cuenta Corriente y Cheque.....	8
7.2 Caja de Ahorros.....	9
7.3. Depósitos a Plazo Fijo.....	10
7.4. Prestamos.....	11
7.5. Tarjeta de Crédito.....	11
7.6. Transferencias Electronicas.....	12
<b>8 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES</b> ... ..	<b>13</b>
<b>9 ACTUALIZACION DEL CODIGO</b> .....	<b>13</b>
<b>10 ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO</b> .....	<b>13</b>
10.1. Responsable de Cumplimiento.....	13
10.2. Planes de Acción Correctiva.....	13
<b>11 COMUNICACIONES</b> .....	<b>13</b>
<b>12 VIGENCIA</b> .....	<b>13</b>

## **PREFACIO**

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en el Banco y en cumplimiento de lo establecido por el Título VI del libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (“RNRCFS”).

La implantación del presente, habrá de contribuir con la transparencia de la información en la prestación de servicios financieros.

El Código reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos y operaciones bancarias conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

Entendemos también que las condiciones que brinda una economía de mercado en la que prevalece la competencia es el marco más favorable para que los derechos del cliente queden plenamente asegurados.

## **1. Parte General**

### **1.1. Introducción**

La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso del Banco de utilizarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al cliente así como la calidad del servicio financiero.

El Banco se conducirá diligentemente en su relación con los clientes.

1.1.1. El Código establece un estándar de buenas prácticas bancarias de tipo general que deberá seguir el Banco. Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios entre el Banco y sus clientes.

1.1.2. El presente Código implica el compromiso del Banco de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio de sus clientes. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al cliente, haciéndole saber cómo debe esperar que el Banco actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

### **1.2. Ámbito de Aplicación**

El Código se aplicará al Banco y tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el cliente y el Banco, en la prestación de servicios financieros a clientes minoristas.

A los efectos de este Código, se entiende por “cliente minorista” a aquel que cumple con la definición del artículo 183.11 de la RNRCFS.

1.2.1. Sin perjuicio que el espíritu del Código será aplicado a la operatoria bancaria en general, específicamente comprenderá los siguientes productos y servicios:

Cuentas Corrientes;  
Cajas de Ahorro;  
Depósitos a Plazo Fijo;  
Créditos al consumo;  
Créditos con garantía hipotecaria y prendaria;  
Tarjeta de Crédito.

## 2. Compromisos con los clientes

El Banco asume con los clientes los siguientes compromisos:

- a)** Ceñirse a las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- b)** Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- c)** 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.
- d)** Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres bancarias.
- e)** 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.
- f)** Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.
- g)** Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- h)** Utilizar en los contratos que celebre con sus clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.
- i)** Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

## 3. 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 Banco deberá informar 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.

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, el Banco se comprometerá a:

- 3.1.** Proporcionar a los clientes de manera transparente, información clara y suficiente, sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.
- 3.2.** Comunicar al cliente cuáles son los requisitos básicos que el Banco establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación del Banco.
- 3.3.** Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, central telefónica, sucursales, etc.).
- 3.4.** Informar al cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte del Banco, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.
- 3.5.** Mantener, en el área de atención al público de su casa central y dependencias, un cartel o pantalla con caracteres claramente visibles, o impresos, donde consten los elementos

principales de los productos y servicios que se ofrecen (depósitos a la vista y a plazo, préstamos al consumo, hipotecarios y mediante tarjetas de crédito).

**3.6.** La casa central y las dependencias del Banco que realicen operaciones de compraventa de moneda extranjera con el público, deberán exhibir carteleras o pantallas, en caracteres visibles, que contengan las cotizaciones de las monedas extranjeras que son objeto habitual de negociación, con indicación del tipo de cambio comprador y vendedor.

**3.7.** El Banco, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, deberá brindar a cada cliente minorista, según la definición establecida en el artículo 183.11 de la RNRCSF, 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 de la institución de intermediación financiera, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo. 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.

Dicha información actualizada también deberá constar en el sitio en Internet del Banco, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

**3.8.** El Banco deberá mantener 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 se 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 institución utilice, deberán 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.

## **4. Atención al Cliente**

**4.1.** El Banco ofrecerá líneas de atención al cliente para cualquier consulta que éstos deseen efectuar.

**4.2.** El acceso a dichas alternativas de ayuda podrá realizarse en forma personal, por escrito, por vía telefónica o por Internet.

**4.3.** Entre las funciones de las líneas de atención al cliente se encuentra la de evacuar cualquier duda que ellos pudieran tener, incluyendo sin limitación las cuestiones relativas a lo previsto bajo el presente Código.

## **5. Reclamos de Clientes**

**5.1.** El Banco informará sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles. Estos canales incluirán al menos: atención personal, telefónica o por correo. También se podrán realizar reclamos a través del sitio de Internet o por correo electrónico.

**5.2.** El Banco atenderá los reclamos de clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso.

**5.3.** El Banco registrará los reclamos de los clientes a fin de facilitar su seguimiento.

**5.4.** Si la consulta o reclamo no puede ser respondida en forma inmediata, se pondrá a disposición del cliente un formulario para la presentación de un reclamo formal, el que también se podrá encontrar en la página web del Banco

**5.5.** Se informará el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de realizado el reclamo.

**5.6.** Si llegado el caso, se necesitara mayor plazo para dar una respuesta, se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta. Si vencido el plazo para responder, no se hubiere dado respuesta, el cliente podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

## **6. Consideraciones Generales para Productos**

### **6.1. Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual**

**I- Cartilla:** Antes de suscribir un contrato para tarjeta de crédito, se entregará al cliente una cartilla con la información relevante que derivará de la relación contractual

**II- Contrato:** Los productos y servicios estarán regidos por contratos.

El Banco se asegurará que los términos y condiciones de los contratos, cumplan con toda la normativa vigente que los afecte.

Todos los términos y condiciones del contrato serán acordados por cualquier medio legal vigente y establecerán sus derechos y responsabilidades en forma clara y precisa.

**III - Modificaciones al contrato:** Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos se deberá requerir el consentimiento expreso del cliente, salvo que se realice alguna modificación de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes necesarios para mantener o actualizar el producto o servicio contratado.

Dichas modificaciones deberán ser notificadas personalmente al cliente mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería y/u otros mecanismos que se hubieran previsto en el contrato, así como por estados de cuenta u otra documentación que el cliente reciba regularmente.

Dicha notificación debe realizarse con treinta días a su entrada en vigencia, salvo lo que refiere a modificaciones de productos específicos.

Recibida la notificación de la modificación de contrato por parte del cliente, este tiene el proceso de objeción para aceptar o rechazar las mismas.

El proceso de objeción se desarrollará de la siguiente forma: se brindara al cliente 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 como respuesta a las nuevas condiciones. En caso que no lo hiciese las modificaciones se considerarán aceptadas.

Si las modificaciones favorecen al cliente las mismas se podrán hacer en forma inmediata sin necesidad de aviso previo.

#### **a) Tarjetas de crédito**

El Banco no podrá modificar unilateralmente el contrato de tarjeta de crédito sin requerir el consentimiento del cliente, salvo lo que respecta a la suspensión, limitación o reducción de los adelantos de dinero en efectivo.

Tampoco podrá ser modificado unilateralmente en el caso de variación de límite de crédito, debiendo notificarse al cliente, en caso que el nuevo límite no hubiera sido solicitado por éste, con una anticipación de al menos quince días hábiles a la entrada en vigencia del nuevo límite de crédito, plazo dentro del cual el cliente podrá rechazar dicha modificación. El Banco podrá reducir el límite de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente.

En estos casos se brindará al cliente la posibilidad de plantear el proceso de objeción: teniendo 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 como respuesta a las nuevas condiciones. En caso que no lo hiciese las modificaciones se considerarán aceptadas.

#### ***b) Depósitos a la vista o a plazos***

Cuando en el contrato se haya previsto la modificación de la tasa de interés pactada en los depósitos a la vista o con preaviso o de la comisión por bajo promedio, la institución depositaria deberá hacer saber previamente dichas modificaciones a los depositantes, con al menos cinco días de antelación.

Ante la modificación en estas condiciones el cliente tiene un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por el Banco en un plazo de diez días corridos, el cliente tendrá otro plazo de diez días corridos para rescindir sin cargo. En caso que no lo hiciese las modificaciones se considerarán aceptadas.

#### ***c) Cuenta corriente***

Se podrá modificar unilateralmente el límite de crédito, siempre que se notifique personalmente a cada cliente, según lo especificado en el procedimiento general, con al menos quince días corridos de anticipación; el Banco podrá reducir el límite de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente.

**IV- Estados de Cuenta:** deberán incluir al menos la información mínima requerida por la normativa vigente.

#### ***a) Cajas de ahorro, depósitos a plazos y cuentas corrientes***

El Estado de Cuenta será impreso, otorgándosele al cliente la posibilidad de sustituir el estado de cuenta impreso por el envío de un aviso indicando la dirección electrónica donde obtenerlo y la posibilidad de retirarlo en las oficinas del Banco sin costo.

En caso de cuentas a la vista la periodicidad del envío del estado de cuenta será mensual, para cuentas con preaviso será trimestral y para depósitos a plazo fijo será al menos anual.

#### ***b) Tarjetas de crédito***

Los estados de cuenta serán enviados con una periodicidad mensual, salvo indicación expresa en contrario del cliente. Si no existen compras, intereses, cargos ni adeudo alguno en el período de facturación no será necesario el envío del estado de cuenta impreso, y en caso de enviarse el mismo será sin costo para el cliente.

Si el cliente lo solicita se le brindará la posibilidad sin costo para el cliente de sustituir el estado de cuenta físico por el envío electrónico del mismo o un aviso indicando la dirección electrónica donde obtenerlo y la posibilidad de retirarlo en las oficinas de la institución.

Todo cargo a incluir en el estado de cuenta deberá haber sido expresamente pactado e informado en forma previa al cliente.

**V- Seguro de depósitos:** Al momento de contratar una Cuenta Corriente, Caja de Ahorro o Plazo Fijo, el Banco se compromete a informar al cliente, el alcance de la cobertura brindada por el sistema de garantía de los depósitos.

## **6.2. Funcionamiento de los productos:**

### **I- Intereses, comisiones y cargos**

- (i)** El Banco no aplicará intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el cliente y los podrá aplicar siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados.
- (ii)** Tampoco promocionará los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa o parcial para los clientes.
- (iii)** En el caso de que la tasa de interés pactada sea variable, el Banco se compromete a:
  - (a) Basar la variación de la tasa en índices objetivos, públicos y conocidos.
  - (b) Informar los cambios a sus clientes, con claridad y en los medios habitualmente usados por el cliente; y
  - (c) Explicitar, en el proceso de venta y en la solicitud, las pautas de variación de la tasa. Así como también los toques mínimos y máximos de variación, si existieran.
- (iv)** Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.

### **II- Información al Cliente**

- (i)** El Banco se compromete a informar al o a los titulares del producto, las reglas aplicables a las transacciones de dinero en efectivo.
- (ii)** El Banco se compromete a brindar al cliente una completa y oportuna información sobre los movimientos y el saldo de su producto.
- (iii)** El Banco se compromete a incluir en el extracto de cuenta y toda otra comunicación escrita al cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que lo componen.
- (iv)** Al momento de contratar el producto, el cliente será informado de la periodicidad con que recibirá los extractos o liquidaciones concernientes a dicho producto, según lo especificado en la normativa vigente.
- (v)** En el caso de los extractos o liquidaciones que contengan vencimiento, el Banco se compromete a enviarlos al domicilio solicitado por el cliente, según lo especificado en la normativa vigente.
- (vi)** El Banco se compromete a ofrecer a los clientes un servicio de atención remota (vía telefónica y/o por Internet), donde podrán consultar los datos, las condiciones y los vencimientos de sus productos, según lo previsto en la RNRCSF.

### **III- Uso seguro de las tarjetas magnéticas**

- (i)** El Banco se compromete a instrumentar las medidas de seguridad tendientes a garantizar el secreto del PIN (número de identificación personal) que habilita el uso de la tarjeta de débito y crédito.
- (ii)** El Banco se compromete a entregar a sus clientes el correspondiente PIN de forma tal de resguardar la seguridad de éstos.
- (iii)** El Banco informará a sus clientes respecto de los sistemas existentes para permitirles elegir o cambiar su PIN.
- (iv)** A los efectos de asegurar el correcto empleo de cajeros automáticos, el Banco proporcionará a sus clientes toda la información que estime necesaria acerca de su uso y se compromete a entregar a los Clientes, juntamente con la tarjeta magnética, un folleto conteniendo las recomendaciones para su correcto uso, haciendo hincapié en el resguardo del plástico y la no divulgación del PIN.
- (v)** El Banco se compromete a informar a sus clientes en detalle, de todos los cargos aplicables por el uso de los cajeros automáticos, aclarando las diferencias que existen en el uso de los propios cajeros de la entidad y los de otras entidades. Asimismo, en el extracto de la cuenta, el Banco hará constar los cargos por el uso de los cajeros automáticos.

#### **IV- Servicio de débito automático**

(i) El Banco informará al cliente cómo funciona el servicio de débitos automáticos y cómo éste puede cancelar cualquiera de ellos cuando ya no los necesite.

(ii) La baja o modificación del servicio tendrá efecto dentro de los 5 días hábiles luego que el cliente lo solicite por escrito, y será responsabilidad del cliente comenzar a efectuar sus pagos directamente a la empresa prestadora de los servicios luego de solicitada la baja del servicio.

#### **V- Seguros**

El Banco informará a los clientes los cargos, gastos y demás características que deberán soportar por los Seguros que se contraten.

##### **6.3. Protección del producto**

Al momento de la contratación, el Banco se compromete a informar a sus clientes los recaudos a tomar para una mejor protección de los productos que está adquiriendo.

En el caso de productos con co-titularidad u orden a nombre de más de una persona, el Banco se compromete a controlar adecuadamente el uso de la firma conforme con la modalidad contratada por el cliente.

Tras la comunicación del cliente informando el extravío, hurto o robo de cualquier instrumento de acceso a su producto, el Banco tomará de inmediato las medidas pertinentes para evitar consecuencias perjudiciales. A su vez, le informará sobre los trámites y presentaciones que deberá efectuar con motivo del extravío, hurto o robo.

##### **6.4. Cancelación del Servicio**

En los casos en que el Banco decida cancelar el servicio y resolver el contrato conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, no lo hará sin comunicarlo previamente al cliente, con una antelación mínima de diez días corridos.

##### **6.5. Incumplimiento del Pago**

El Banco se compromete a analizar los casos de incumplimiento con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada.

## **7. Consideraciones especiales para los productos**

### **7.1. Cuenta Corriente y Cheque**

La apertura de una cuenta corriente se considerará autorizada por la simple aceptación del depósito inicial o la correspondiente autorización para girar en descubierto. El Banco y el cliente podrán clausurar la Cuenta en cualquier momento, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna. En caso que la institución adherente clausure la cuenta podrá enviar a los clientes a la última dirección informada, un cheque o giro en la moneda de la última cuenta por el último saldo existente (previa deducción de los gastos correspondientes incluidos en el Tarifario o previamente pactados con el cliente).

Las cuentas corrientes no devengarán intereses. En el caso que el Banco resuelva que dichas cuentas devenguen intereses para ciertos períodos, no será necesaria notificación previa al cliente, por ser en beneficio del mismo. Se acuerda expresamente que el hecho de que durante cierto período, el Banco resuelva que las cuentas corrientes devenguen intereses no implique una modificación al pacto contenido en la presente cláusula y por lo tanto no serán necesarias nuevas notificaciones en caso de que cese el devengamiento de intereses o se modifique la tasa de interés. Los intereses si correspondieren, se acreditarán mensualmente tomándose a efectos de su cálculo 365 días por año

Los retiros de la Cuenta serán realizados a través de cheques en la moneda de la Cuenta o en efectivo en los locales del Banco o de cualquier otra forma habilitada por el Banco, por ejemplo cajeros automáticos. Los clientes, por solicitud escrita y firmada, podrán también solicitar la emisión de giros o transferencias en la moneda de la Cuenta, reservándose el Banco la facultad de cumplir dichas órdenes, independientemente de que existan o no fondos en la Cuenta.

La entrega de la moneda de la cuenta dependerá en todo momento de la existencia que de dicha moneda posea el Banco. Esta entrega estará supeditada al pago de la comisión, diferencia o prima de cambio que rija en ese momento en el mercado cambiario.

Cuando se solicite un retiro en moneda nacional de los fondos de una cuenta en moneda extranjera, la conversión se hará al tipo de cambio vendedor o comprador, según corresponda, que el Banco informe en ese momento como cotización al público.

### **I. Servicio de cheques**

El Banco prestará el servicio de cheque asumiendo la responsabilidad que le corresponda por cualquier pago indebido.

El cliente será informado, cuando así lo requiera, sobre el ciclo de clearing correspondiente a los valores que deposita o presenta al cobro, incluyendo el día en que los fondos estarán disponibles en la cuenta, para ser retirados u operar sobre ellos.

El Banco se compromete a informar al cuentacorrentista los rechazos de cheques, sus causas, las consecuencias legales que ello origina, los cargos y comisiones que se aplicarán, los débitos por multas legales que se deben aplicar y su inclusión en la Central de Cheques Rechazados del BCU.

Cuando el Banco compruebe, en forma fehaciente que por un error involuntario de su parte se ha originado una inhabilitación errónea o una indebida inclusión en la Central de Cheques Rechazados del BCU, se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para remediar dicho error en el menor tiempo posible.

### **II. Servicio de sobregiro**

El Banco se compromete a informar al cliente los cambios en el límite de sobregiro autorizado en los términos de la normativa vigente.

### **III. Débitos**

El Banco no debitará en la cuenta corriente bancaria operaciones que no se correspondan con las que tenga en curso el cliente y no hayan sido previamente autorizadas por éste, pactadas contractualmente o impuestas por ley.

## **7.2. Caja de Ahorros**

### **I. Débitos**

El Banco no debitará en la caja de ahorro bancaria operaciones que no se correspondan con las que tenga en curso el cliente y no hayan sido previamente autorizadas por éste, pactadas contractualmente o impuestas por ley.

Al abrir la Cuenta todo depositante recibirá una constancia del depósito inicial.

El Banco se reserva el derecho de exigir un previo aviso de treinta días para el retiro de los saldos íntegros o parciales de la Cuenta. Cuando el Banco lo crea conveniente podrá autorizar la entrega inmediata de todo o parte del saldo de la Cuenta. Tanto los pagos por parte del

Banco como los depósitos, en la moneda local o moneda extranjera, en forma de cheque, transferencia, billetes, estarán supeditados a que las reglamentaciones cambiarias vigentes en el momento del retiro lo permitan y estarán gravados por los gastos y comisiones previstos en el Tarifario. Para el caso de Cuentas en moneda extranjera, la entrega de billetes de la moneda de la Cuenta dependerá en todo caso de que la existencia de esa moneda en las cajas del Banco y las normas vigentes en ese momento lo permitan y estará sujeta al pago de la comisión o diferencia de cambio que resulte de la oferta y la demanda de billetes de la moneda de la Cuenta en el mercado de cambios. Para el caso que se solicite la entrega del equivalente en pesos uruguayos, la conversión se hará al tipo de cambio vendedor o comprador, según corresponda, que el Banco informe en ese momento como cotización al público.

El mínimo necesario exigible para la apertura de un depósito a la vista o Caja de Ahorros tanto en moneda nacional como extranjera, será el que fije el Banco en el momento de la apertura.

Los intereses serán capitalizados mensualmente al cierre del último día hábil, o cuando fuera saldada la Cuenta, siempre que haya permanecido abierta más de 90 días.

El depositante pierde el derecho a los intereses, en la medida que se hubiera acordado pago de intereses, si la Cuenta fuera liquidada antes de los noventa días de su apertura.

El titular de la Cuenta o su ordenatario podrá emitir órdenes de pago escritas contra sus Cuentas, pero será facultad del Banco el aceptarlas independientemente de que existan fondos suficientes en la Cuenta; de proceder al pago de las mismas se entenderá que lo hace por cuenta y riesgo del cliente no asumiendo responsabilidad alguna por ello. En dicho caso el Banco sólo será responsable por cotejar la firma que luce la misma con la registrada en el Banco, desechando toda responsabilidad para el caso en que no se apercibiese de una falsificación salvo que fuera notoriamente visible.

Si durante un lapso de cinco años no llegara a registrarse en la Cuenta operación alguna o no existiera en ella constancia de conformidad de saldo, el Banco se verá obligado a depositar los fondos en el Banco de la República a la orden del Estado, como así lo establece la Ley del 23 de febrero de 1945, relativa a los depósitos paralizados.

Las personas que no sepan o no puedan firmar podrán igualmente abrir sus depósitos y/o cajas de ahorro y efectuar retiros de fondos para lo cual estamparán en los documentos del caso su impresión digital en presencia y con la certificación de dos testigos, uno de los cuales firmará además por el interesado.

### **7.3. Depósitos a Plazo Fijo**

#### **I. Constitución del Plazo Fijo**

El depósito y los intereses sólo serán reembolsados al vencimiento del plazo estipulado salvo que se especifique otra cosa en la constancia de depósito.

Al vencimiento del depósito, el mismo se renovará por igual período a la misma tasa prevista en el Tarifario o una tasa superior (a opción del Banco), salvo comunicación en contrario por escrito del Banco o de cualquiera del o los titulares de la cuenta (independientemente de si la cuenta es conjunta o indistinta). Si el Banco optase por no renovar el depósito transferirá el saldo más intereses a otra cuenta a la vista, sin generar intereses, y a disposición de los titulares. El Banco podrá proceder en idéntica forma a los subsiguientes vencimientos. En caso de embargo, el Banco estará a lo que ordene el Juez embargante y sólo renovará el depósito por orden judicial, conservando el derecho de optar por no renovar el depósito y transferir el saldo más intereses a otra cuenta y a nombre de los titulares pero a la orden del juzgado.

El Banco no está obligado a enviar avisos de vencimientos.

Una vez pactado un depósito a plazo o una tasa de interés las mismas se mantendrán fijas e inamovibles, no aceptándose negociación alguna al respecto por parte de los clientes.

## **II. Renovación automática**

El Banco informará, a pedido del cliente, cómo funciona el servicio de renovación automática y como éste puede cancelarlo cuando lo requiera.

### **7.4. Préstamos**

#### **I. Obtención de un crédito en cuotas**

El Banco informará con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito.

En caso de requerir la apertura de una cuenta para el débito de las cuotas, el Banco explicará los costos asociados a dicha operatoria, si los hubiera y hará saber que se trata de una cuenta operativa, a todos los efectos.

El Banco responderá todas las solicitudes, informando al cliente la decisión tomada respecto de ella en un plazo razonable.

En caso que la solicitud sea denegada, el cliente podrá reclamar la documentación presentada.

#### **II. Sistemas de amortización**

El Banco informará al cliente sobre los distintos sistemas de amortización del capital disponibles, explicando en lenguaje sencillo las diferencias entre ellos para facilitar su elección por parte del cliente.

#### **III. Cancelación del crédito**

En los casos en que el Banco permita la pre-cancelación parcial y total de los créditos explicará claramente en los términos y condiciones de la solicitud, los costos y los requisitos mínimos que se aplicarán en el momento que se produzca.

El Banco aplicará siempre las pre-cancelaciones a reducir el saldo de deuda al momento de recibir el pago. Por lo tanto, en el caso de las pre-cancelaciones parciales, recalculará el crédito, de acuerdo con lo pactado, reduciendo el importe de las cuotas restantes o la cantidad de cuotas remanentes.

Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el cliente deudor del crédito, el Banco emitirá, a requerimiento del cliente, el correspondiente certificado de liquidación final y realizará los trámites que le correspondan a la entidad para efectuar la liberación de las garantías otorgadas. En dicho caso, se procederá a la devolución de los títulos valores y a la cancelación de las garantías, según corresponda.

#### **IV. Destrucción de Vale**

En caso de que el cliente no se presente a retirar el correspondiente vale, el Banco procederá a su destrucción según lo requerido en las normas vigentes.

### **7.5. Tarjeta de Crédito**

El Banco emitirá o hará emitir las Tarjetas de la marca comercial que corresponda, de validez internacional o de uso restringido (en este último caso, la propia Tarjeta indicará los países en donde tiene validez).

El titular, instruye al Banco para que todas las Tarjetas, tanto la emitida a nombre del Titular y sus renovaciones, así como también aquellas emitidas a nombre de los Tenedores Adicionales y sus renovaciones, sean entregadas (o enviadas) al domicilio del Titular quien las firmará en el espacio correspondiente o, tratándose de Tarjetas Adicionales, las hará firmar por los

Tenedores Adicionales. Sin perjuicio de lo antedicho, cada Tarjeta Adicional también podrá ser entregada (o enviada) directamente al Tenedor Adicional a cuyo nombre fue emitida dicha Tarjeta.

Las Tarjetas se entregarán a los Usuarios para que mediante su presentación (salvo cuando sean utilizadas a través de Internet, en forma telefónica u otros medios que no requieran su presentación y que sean aceptados por el Banco y/o el Sistema, llamados en conjunto “**Medios Alternativos**”), puedan adquirir bienes y/o servicios exclusivamente en los Comercios Adheridos, así como solicitar adelantos de efectivo.

### **I. Activación de la cuenta**

El Banco se compromete a poner en ejecución el contrato sólo después de contar con la firma del cliente en el instrumento donde fue plasmado y que las tarjetas hayan sido recibidas por él y de conformidad.

El Banco se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de las tarjetas plásticas al cliente.

### **II. Servicio de compra y financiación**

Cualquier cambio sustancial que pudiera ocurrir en la prestación ofrecida, conocida y recibida por el cliente, deberá ser comunicado por el Banco con anticipación y, si correspondiera y fuera posible, se brindarán al cliente otras alternativas.

El Banco comunicará al cliente, adecuadamente, como mínimo los distintos límites de compra al contado, compra en cuotas, financiación e intereses vigentes, así como la forma en que ellos operan, al momento de suscribir el contrato.

El Banco se compromete a resolver las impugnaciones al resumen que presente el cliente, en el menor plazo posible y dentro de los plazos que estipule la normativa vigente.

El Banco se compromete a mantener la operatoria normal con el cliente que haya observado el resumen mientras el cliente efectúe el pago mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

### **III. Servicio de débito del resumen en cuenta**

Si el Banco brinda al cliente la posibilidad de debitar de una cuenta corriente o de caja de ahorros, en forma automática, el saldo del resumen de cuenta de la tarjeta, el mencionado servicio deberá:

- (i) Permitir al cliente elegir el débito del pago mínimo o el total;
- (ii) Permitir al cliente cambiar su elección las veces que desee; y,
- (iii) Efectuar el débito automático el día del vencimiento del resumen.

## **7.6. Transferencias Electrónicas**

### **I. Condiciones generales**

El Banco pondrá a disposición de sus clientes, información clara y precisa sobre cómo proceder para efectuar una transferencia electrónica en sus distintas modalidades: entre cuentas del mismo titular en la misma entidad, entre cuentas de distintos titulares en la misma entidad y entre cuentas de distintas entidades, sea del mismo o de diferentes titulares.

En cada caso informará los datos necesarios para efectuar la transferencia, los costos, los lugares o canales por donde se puede ordenar la misma, los montos máximos por operación, por día o por mes si los hubiera y los plazos de acreditación y débito.

## **8. Tratamiento de la información relativa a los clientes**

En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el cliente, el Banco tratará la información personal del cliente con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

## **9. Actualización del Código**

El presente Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a los tres (3) años.

## **10. Administración y Monitoreo**

### **10.1. Responsable de Cumplimiento**

El Banco implementará y pondrá en ejecución las prácticas establecidas en el presente Código, según lo establecido en el artículo 215 de la RNRCSF.

Siendo la Alta Gerencia la responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos e informar al Directorio sobre la implementación del código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

### **10.2. Planes de Acción Correctiva**

El Banco se compromete a encarar planes de acción correctiva (“Planes de Acción Correctiva”) cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las Prácticas.

## **11. Comunicaciones**

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, el Banco pone a su disposición el departamento de Atención a Clientes donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- Por fax las 24 horas al <00 598 2 132 5146>
- Vía E-mail a [atencionalcliente@santander.com.uy](mailto:atencionalcliente@santander.com.uy)
- Vía carta a Julio Herrera y Obes 1365. Att.: Atención a Clientes
  
- Vía telefónica al 132 – int. 4888
- Vía Internet: [www.santander.com.uy](http://www.santander.com.uy)

## **12. Vigencia**

El presente Código fue aprobado por el Directorio de Banco Santander S.A. en sus sesiones del día 22 de octubre de 2009 y 17 de diciembre de 2009, entrando en vigencia el día 31 de diciembre de 2009.