



Código de Buenas Prácticas Bancarias

BANCO SANTANDER S.A.

JULIO DE 2022

Índice

PREFACIO

1 PARTE GENERAL

1.1. Introducción

1.2. Ámbito de aplicación

2 COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

3 TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

4 ATENCIÓN AL CLIENTE

5 RECLAMOS DE CLIENTES

6 CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS

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

6.2. Funcionamiento de los productos

6.3. Protección del producto

6.4. Cancelación del Servicio

6.5. Incumplimiento del Pago

7 CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LOS PRODUCTOS

7.1. Cuenta Corriente y Cheque

7.2. Caja de Ahorros

7.3. Depósitos a Plazo Fijo

7.4. Préstamos

7.5. Tarjeta de Crédito

7.6. Transferencias Electrónicas

8 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES

9 ACTUALIZACION DEL CODIGO

10 ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO

10.1. Responsable de Cumplimiento

10.2. Planes de Acción Correctiva

11 COMUNICACIONES

12 VIGENCIA

PREFACIO

El presente Código de Buenas Prácticas (el "Código") ha sido elaborado por Banco Santander S.A. (el "Banco") 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.

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 marco destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada a los clientes, así como la calidad del servicio financiero. El Banco se conducirá diligentemente en su relación con los clientes.

El presente 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.

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.

En el mismo se estipulan los principios y valores generales que rigen las actuaciones y estándares de comportamientos éticos que se espera de todos los funcionarios de Banco Santander en sus relaciones con los Clientes.

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.

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:

- ✓ Ceñirse a las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- ✓ Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- ✓ 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.
- ✓ Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres bancarias.
- ✓ 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.
- ✓ Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.
- ✓ Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- ✓ 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.
- ✓ Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.
- ✓ Actuar en todo momento con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- ✓ Cumplir con los estándares de protección de datos personales establecidos en la normativa vigente en Uruguay (Ley 18.331, sus decretos reglamentarios, modificativas y concordantes) y, en especial, lo siguiente:
 - Solicitar consentimiento a los efectos de realizar tratamiento de datos personales, salvo las excepciones especialmente previstas en la normativa vigente, como ser: (i) cuando los datos provengan de fuentes públicas de información, tales como registros o publicaciones en medios masivos de comunicación; (ii) cuando los datos se recaben para el ejercicio de funciones propias de los poderes del Estado o en virtud de una obligación legal; (iii) cuando se trate de listados cuyos datos se limiten en el caso de personas físicas a nombres y apellidos, documento de identidad, nacionalidad, domicilio y fecha de nacimiento. En el caso de personas jurídicas, razón social, nombre de fantasía, registro único de contribuyentes, domicilio, teléfono e identidad de las personas a cargo de ésta; (iv) cuando deriven de una relación contractual, científica o profesional del titular de los datos, y sean necesarios para su desarrollo o cumplimiento; y, (v) cuando se realice por personas físicas para su uso exclusivo personal, individual o doméstico.
 - Dar cumplimiento a todos los principios establecidos en la normativa vigente (Legalidad; Veracidad; Finalidad; Previo consentimiento informado; Reserva; Responsabilidad; y Seguridad de los datos);
 - Facilitar el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión y demás derechos establecidos en la normativa de Protección de Datos Personales vigente a los titulares de los datos, debiendo hacer lugar a la solicitud o bien informarle al cliente los

motivos fundados por los cuales no puede hacerse lugar a dicho reclamo en un plazo de 5 días desde que se recibe la solicitud.

- Cumplir con su voluntad de no ser contactado en caso de solicitarlo expresamente.

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:

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Informar a los clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, central telefónica, sucursales, etc.).
- ✓ 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.
- ✓ 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).
- ✓ 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.
- ✓ El Banco, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, deberá brindar a cada cliente 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 de 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.
- ✓ El Banco deberá mantener a disposición de los posibles clientes, en el área de atención al público de su

casa central, dependencias y en los locales de sus corresponsales financieros, 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.
- ✓ Las comunicaciones o notificaciones que el Banco deba realizar a sus clientes en forma personal se realizarán mediante los medios expresamente dispuestos a tales efectos en el Pliego de Condiciones Generales de Contratación con Banco Santander, los cuales podrán incluir, pero no estar limitados a: telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería, mensaje de correo electrónico a la casilla que el cliente haya constituido ante la institución u otros medios similares establecidos en el contrato.
- ✓ Las comunicaciones, notificaciones o avisos que obligatoriamente deban cursarse a un grupo indeterminado o a todos los clientes de una institución deberán practicarse mediante: (i) la publicación de avisos claramente visibles en medios de comunicación masivos de alcance nacional; (ii) un aviso destacado en la página principal del sitio en internet de la institución, en caso de existir, por un plazo no inferior a diez días hábiles; y, (iii) mensajes dirigidos a las casillas de aquellos clientes que hayan optado por constituir una dirección electrónica ante la institución.

4. Atención al Cliente

El Banco ofrecerá líneas de atención al cliente para cualquier consulta que éstos deseen efectuar. El acceso a dichas alternativas de ayuda podrá realizarse en forma personal, por escrito, por vía telefónica o por Internet. 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

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

- ✓ Se podrá presentar reclamos por escrito, los cuales deberán ser recibidos en todas las sucursales del Banco en los que se atiende al público. En dichos locales, se pondrán a disposición del público formularios para la presentación de reclamos e impresos que describan el procedimiento. Luego de presentado, se le entregará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, número identificador y plazo de respuesta.
- ✓ El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo 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. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, el Banco podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.
- ✓ Se deberá informar por escrito al cliente, ya sea por nota o correo electrónico, el resultado de su reclamo. La respuesta será fundada, sobre la base de lo actuado por el Banco ante cada punto reclamado. Si el Banco entiende que el reclamo es injustificado, se deberá informar los motivos por los

cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de que se le dé una respuesta o disconformidad con la decisión adoptada.

- ✓ La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica en caso de que el Banco cuente con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad.
- ✓ En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.
- ✓ El Banco publicará en su sitio web los formularios de reclamación para realizarlos por ese medio y la descripción del procedimiento.
- ✓ El Banco dará difusión a través de carteles en las oficinas de atención al público, en los estados de cuenta periódicos y en su sitio en internet, sobre la existencia del procedimiento de reclamos las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos, la posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicio Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de que la institución no le dé respuesta o esta sea insatisfactoria.
- ✓ En caso de llevarse a cabo un reclamo por el cliente en relación con alguna transacción efectuada, el Banco deberá demostrar que dicha transacción ha sido correctamente autenticada, debiendo además poner a disposición del cliente - independientemente de si el instrumento de dinero electrónico fue utilizado en el país o en el exterior - la información que permita corroborar dicho extremo, y cualquier otro elemento que permita demostrar que dicha transacción fue realizada por el cliente o por terceros con conocimiento del cliente.

6. Consideraciones Generales para Productos

6.1 Información para brindar a los clientes antes y durante la relación contractual

Durante la vigencia de la relación contractual el Banco pondrá a disposición de sus clientes la documentación información que se detalla a continuación:

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

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.

Modificaciones al contrato: Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos, se deberá requerir el consentimiento expreso del cliente. En cualquier caso, la posibilidad de realizar modificaciones a las condiciones pactadas debe haber sido prevista en el contrato suscrito por las partes.

El Banco deberá informar al cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes necesarios para mantener o utilizar sus productos o servicios, y cuya modificación se hubiera previsto en los contratos. Dicha modificación deberá ser comunicada a todos los clientes por las vías de comunicación establecidas en la normativa vigente, y con una antelación de al menos treinta días a su entrada en vigencia.

Las reducciones en los cargos se podrán realizar de forma inmediata, sin necesidad de aviso previo.

A continuación, se detalla el proceso para modificar los productos ofrecidos por el Banco:

- ✓ **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 de que, el nuevo límite no hubiera sido solicitado por éste, con una anticipación de al menos 15 (quince) días hábiles a la entrada en vigor 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 de 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 10 (diez) días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de 5 (cinco) días corridos, el cliente tendrá un nuevo plazo de 5 (cinco) días corridos, para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones. En caso de que no lo hiciese las modificaciones se considerarán aceptadas.
- ✓ **Depósitos a la vista o a plazos:** Cuando en el contrato se haya previsto la reducción de la tasa de interés pactada en los depósitos a la vista o con preaviso, o el aumento de la comisión por bajo promedio, la institución depositaria deberá hacer saber previamente dichas modificaciones a todos los depositantes con al menos 5 (cinco) días hábiles de anticipación. No es necesario el aviso previo en el caso de aumentos en la tasa de interés o de reducción de la comisión por bajo promedio, ni en el caso en que se hubiera pactado una tasa de interés que dependa de un factor variable. Tampoco será necesario informar las modificaciones en las tasas de interés vigentes en el caso de depósitos a plazo fijo renovables automáticamente.
- Ante la modificación en estas condiciones el cliente tiene un plazo de 10 (diez) días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por el Banco en un plazo de días corridos, el cliente tendrá otro plazo de diez días corridos para rescindir sin cargo. En caso de que no lo hiciese las modificaciones se considerarán aceptadas.
 - Por cualquiera otra modificación en las condiciones generales o particulares del contrato, deberá requerirse el consentimiento expreso del depositante.
- ✓ **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 15 (quince) días corridos de anticipación; el Banco podrá reducir el límite de crédito sin necesidad de aviso previo en caso de que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente.
- ✓ **Estados de Cuenta:** El Banco remitirá a los clientes los estados de cuenta correspondientes, que deberán incluir al menos la información mínima requerida por la normativa vigente.

A continuación, se detalla el contenido de los Estados de Cuenta para los diferentes productos ofrecidos por el Banco:

- **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, el estado de cuenta abarcará como mínimo las operaciones del último mes; para cuentas con preaviso, abarcará como mínimo el

último trimestre; y para depósitos a plazo fijo, abarcará al menos el último año.

Dicho estado de cuenta deberá proporcionarse al cliente en al menos una de estas dos formas: en formato físico, en cuyo caso podrá ser retirado por el cliente sin costo en los locales del Banco, u opcionalmente, enviado a su domicilio con o sin costo para el cliente; o, (ii) en formato electrónico sin costo para el cliente, ya sea remitiéndolo a su casilla de correo electrónico o proporcionándole acceso a un sistema de consulta a través de internet.

- **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.

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:

Intereses, comisiones y cargos: 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.

Tampoco promocionará los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa o parcial para los clientes.

En el caso de que la tasa de interés pactada sea variable, el Banco se compromete a:

- Basar la variación de la tasa en índices objetivos, públicos y conocidos;
- Informar los cambios a sus clientes, con claridad y en los medios habitualmente usados por el cliente; y
- Explicitar, en el proceso de venta y en la solicitud, las pautas de variación de la tasa. Asimismo también los topes mínimos y máximos de variación, si existieran.

Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el estado de cuenta o liquidación que se practique.

Información al Cliente: Durante la vigencia de la relación contractual el Banco se compromete a 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. A continuación, se detallan los compromisos asumidos por el Banco:

- ✓ El Banco se compromete a informar al o a los titulares del producto, las reglas aplicables a las transacciones de dinero en efectivo.
- ✓ El Banco se compromete a brindar al cliente una completa y oportuna información sobre los

- movimientos y el saldo de su producto.
- ✓ 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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.
 - ✓ 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 RNRCFS.
 - ✓ El Banco, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, brindará a cada cliente 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 señalará aquellos importes que el cliente deberá abonar a terceros distintos de la institución, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio.
 - ✓ En caso de que el importe no se pueda establecer con precisión en valores numéricos, se indicará 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.
 - ✓ En caso de 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.
 - ✓ El Banco notificará a los clientes que registren deudas originadas en comisiones por bajo promedio u otros cargos asociados al mantenimiento de cajas de ahorro y cuentas corrientes, en forma previa a incluir dicha deuda en la información a remitir a la central de riesgos crediticios. Por razones justificadas, se admitirá que dicha notificación se realice como máximo dentro de los treinta días posteriores al envío de dicha información. Dicha notificación deberá practicarse en la forma prevista en la normativa vigente, y deberá acompañarse de la siguiente advertencia: "La inclusión de la información de esta deuda en la Central de Riesgos Crediticios puede dificultar su futuro acceso al crédito o desmejorar las condiciones para su otorgamiento."

Uso seguro de las tarjetas magnéticas

- ✓ 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.
- ✓ El Banco se compromete a entregar a sus clientes el correspondiente PIN de forma tal de resguardar la seguridad de éstos.
- ✓ El Banco informará a sus clientes respecto de los sistemas existentes para permitirles elegir o cambiar su PIN.
- ✓ 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.
- ✓ 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.

Servicio de débito automático

- ✓ 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.
- ✓ La baja o modificación del servicio tendrá efecto dentro de los 5 (cinco) 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.

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 de que la institución adherente cierre 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 implica 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.

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.

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.

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

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

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.

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

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 explicitará 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 de que la solicitud sea denegada, el cliente podrá reclamar la documentación presentada.

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.

Cancelación del crédito: En los casos en que el Banco permita la pre-cancelación parcial y total de los créditos explicitará 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.

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).

7.6 Transferencias Electrónicas

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 Responsables de Cumplimiento

El Banco implementará y pondrá en ejecución las prácticas establecidas en el presente Código. 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:

Vía E-mail a atencionalcliente@santander.com.uy

Vía carta a Julio Herrera y Obes 1365. Att.: Atención a Clientes

Vía telefónica al 132

Vía Internet: www.santander.com.uy

12. Vigencia

Este Código fue aprobado por el Directorio de Banco Santander S.A. entrando en vigor el día 29 de julio de 2022.