



BANCO REPÚBLICA

**CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS
BANCO DE LA REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY**

Gestión Humana

Resolución de Directorio
Fecha: 22/12/2022

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente Código tiene por finalidad estipular principios y valores generales que rijan las actuaciones del Banco de la República Oriental del Uruguay, fomentando la diligencia, transparencia y veracidad de la información suministrada en relación a los servicios que presta.

Este instrumento establece estándares de buenas prácticas bancarias de tipo general que se espera cumplan sus funcionarios (cualquiera fuera su vínculo jurídico con el Banco) incluyendo el personal superior. La adhesión a los preceptos del presente Código implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que se contraigan en beneficio del cliente.

Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que brinda el Banco de la República Oriental del Uruguay, ni limita en ningún modo que se adopte un nivel de desarrollo superior a los compromisos aquí asumidos.

Las disposiciones establecidas en el presente Código, no sustituyen ni limitan en modo alguno el conjunto de normas -cualquiera sea su fuente- aplicables en nuestra Institución.

CAPÍTULO I

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código propende al manejo transparente y ético de la conducta de todos los funcionarios del Banco de la República Oriental del Uruguay (cualquiera fuera su vínculo jurídico) incluyendo su personal superior.

Resulta aplicable a la actividad del Banco de la República Oriental del Uruguay, en general, comprendiendo los productos y servicios que ofrece y la relación con sus clientes.

Todos los funcionarios que conforman el Banco de la República Oriental del Uruguay alentarán una sana cooperación para el cumplimiento de los objetivos del presente Código.

CAPÍTULO II

2. PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO

2.1 Integridad y debida diligencia

Los funcionarios del Banco de la República Oriental del Uruguay deberán actuar con el máximo grado de integridad, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales. Los mismos, trabajarán para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de sí, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional. Prestarán sus servicios con la máxima competencia y atención debida.

2.1.1 Intereses de las partes

Toda relación contractual busca la equidad necesaria y deseada para garantizar el equilibrio de las partes. Por lo tanto, todos los funcionarios deberán ponderar el interés del cliente además del suyo propio y deberán informar al cliente en aquellas ocasiones que detecten conflicto de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios.

Deberán siempre velar por los intereses de sus clientes y actuar con integridad.

El personal del Banco de la República Oriental del Uruguay no hará uso de su posición o de la información adquirida para sus propios intereses particulares o los de un tercero. Su accionar deberá ser transparente respecto a los actos que adopte.

2.1.2 Confidencialidad

Los funcionarios deberán guardar reserva y confidencialidad sobre la información de los clientes. Aun cuando haya cesado la relación con el cliente, el Banco tratará la información referida a los mismos con la misma reserva y confidencialidad.

2.2 Transparencia y veracidad en la información

El Banco de la República Oriental del Uruguay se compromete a proporcionar a los clientes de manera transparente, clara y veraz la información sobre los productos y servicios que ofrece, evitando omitir datos esenciales que induzcan a errores o forzando la elección del cliente hacia algún producto que no satisfaga su necesidad.

Deberá explicar a sus clientes la forma de operar de sus productos y servicios. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio, así como los costos, tasas y/o comisiones de los mismos. Ello deberá explicarse en forma clara antes de suscribir el respectivo contrato.

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

En caso de que el cliente comunicase su voluntad de no recibir información, deberán darle a conocer, debidamente, los canales de información alternativa.

Los funcionarios del Banco de la República Oriental del Uruguay deberán estar disponibles para responder todas las inquietudes o consultas de sus clientes respecto de sus productos o servicios.

Toda documentación escrita dirigida al cliente deberá estar redactada en idioma español y contar con leyendas claras que permitan comprender los conceptos que lo componen. No obstante, según las necesidades del negocio, adicionalmente podrá redactarse en otro idioma.

CAPÍTULO III

3. COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Los funcionarios deberán:

- 1)** Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad de manera diligente.
 - 2)** Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio
 - 3)** 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
 - 4)** 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.
 - 5)** Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.
 - 6)** Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.
 - 7)** Abstenerse de utilizar los actos otorgados por el cliente como la firma de documentos en blanco para fines distintos de los anunciados al momento de requerirlos.
 - 8)** No cobrar cargos por servicios que no han sido prestados y que no hayan sido previamente acordados con el cliente.
 - 9)** Implementar mecanismos que permitan la actualización periódica de la información que poseen sobre sus clientes.
-

CAPÍTULO IV

4. ATENCIÓN AL CLIENTE

Las relaciones del Banco de la República Oriental del Uruguay, a través de sus funcionarios, con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad y armonía. Se pondrán a disposición de los clientes canales de atención presenciales y no presenciales, en forma asistida o mediante autogestión.

CAPÍTULO V

5. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Se informará a la clientela sobre todos los canales de atención y se ofrecerá una forma que les permita formular sus quejas ante cualquier diferencia o controversia.

Se atenderán los reclamos de los clientes con diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información que sea posible buscando la mejor forma de atender y recibir reclamos. Se harán esfuerzos por corregir, de manera oportuna y eficiente, las fallas que pudieran presentar sus servicios.

Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso cumpliendo con lo establecido por el regulador.

CAPÍTULO VI

6. PUBLICIDAD

El Código de Buenas Prácticas deberá estar a disposición de los clientes para su consulta en los locales de la institución y en su sitio web.

El Banco debe poner a disposición de todos sus funcionarios y demás colaboradores (cualquiera fuera su vínculo jurídico) el texto del presente Código, quienes deben suscribir su adhesión al mismo mediante comunicación escrita que deberá remitirse al Área Gestión Humana (Departamento de Relaciones Laborales) que procederá a la guarda de las mismas.
