

# **CODIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

**HSBC Bank (Uruguay) S.A.  
Año 2022**

## INDICE

Introducción .....	3
Ámbito de aplicación.....	3
Transparencia en la información .....	4
Veracidad y diligencia .....	5
Confidencialidad .....	6
Compromisos con los Clientes.....	6
Atención al Cliente y recepción de Reclamos .....	7
Protección ante fraudes, estafas o engaños .....	7
Productos y servicios .....	7
Información contractual con clientes .....	8
Funcionamiento de productos y servicios .....	9
Intereses, comisiones y cargos.....	9
Cuenta Corriente y Cheque .....	9
Servicio de cheques .....	10
Servicio de sobregiro .....	10
Depósito a Plazo Fijo.....	11
Prestamos .....	12
Sistema de amortización.....	12
Cancelación del préstamo .....	12
Cobranza.....	12
Tarjeta de Crédito .....	12
Uso seguro de las tarjetas magnéticas .....	14
Servicio de débito automático .....	14
Seguros .....	14
Protección del producto .....	14
Cancelación del Servicio.....	15
Incumplimiento del Pago.....	15
Administración y cumplimiento.....	15
Requiere más información .....	15

## Introducción

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) ha sido elaborado con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas bancarias en HSBC Bank (Uruguay) S.A. (en adelante “el Banco”) y en cumplimiento de lo establecido por el Título I, Capítulo II del libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (en adelante “RNRCSF”), elaborado en relación con el Código de Ética del Banco, y códigos de amplio reconocimiento y de uso difundidos en el ámbito internacional.

La reputación del Grupo y el valor de la marca constituyen el activo máspreciado que debe ser protegido siguiendo los parámetros éticos de la buena conducta y de las saludables prácticas del mercado.

Las disposiciones contenidas en el presente Código tienen como objetivo fomentar la transparencia en la información suministrada al Cliente relativa a los distintos productos y servicios que brinda el Banco y fijar estándares de buenas prácticas bancarias que deben ser compartidos y aplicados por todos los colaboradores de la institución.

Este código está alineado a nuestros valores éticos personales y con el compromiso de valorar la diversidad, respetando, garantizando y promoviendo la igualdad de oportunidades de todos en un entorno de respeto mutuo. En el Banco se trabaja para promover una cultura inclusiva, que busca la equidad y valora las diferentes perspectivas.

En tal sentido se realizan capacitaciones periódicas a los colaboradores que brindan información o venden productos y servicios para tener conocimiento cabal de lo que se ofrece, riesgos asociados y documentación requerida.

Este código forma parte de las políticas que rigen el accionar del personal del Banco, no teniendo por objeto la revocación o reemplazo de las disposiciones contenidas en otras normas internas, sino complementarlas.

El presente Código deberá revisarse y actualizarse de modo de fortalecer la imagen corporativa y de fomentar la confianza de nuestros clientes y reguladores, ajustándose a las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

## Ámbito de aplicación

El Código se aplica, con carácter obligatorio, a todos los colaboradores del Banco, incluso a aquellos contratados a término o que se encuentren prestando funciones en el período de prueba, así como a los miembros del Directorio y el Personal Superior del Banco. El Código no modifica la relación laboral existente entre la Banco y sus colaboradores, ni crea derechos, ni vínculos contractuales.

Es obligación de los colaboradores del Banco la lectura, conocimiento y cumplimiento de lo establecido en el presente Código.

A los efectos de este Código, el término “Cliente” se aplica a todo aquel que mantenga una relación contractual con el Banco.

La aplicación del Código, se llevará a cabo a los efectos de que el Banco lo utilice como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información que se suministra al Cliente, el trato justo y la calidad del servicio.

Para su apropiada aplicación, se requiere que todos los colaboradores, sin distinción de nivel jerárquico, conozcan cabalmente su contenido.

## Transparencia en la información

En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones dirigidas al público en general, informaremos con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones, requisitos o limitaciones y cualquier otra información que pueda resultar necesaria para una mejor comprensión por parte de los interesados.

Asimismo, al momento de contratar un nuevo producto o servicio, el banco se compromete a:

- La presentación de los productos y el contenido de la publicidad serán claros, precisos, justos, que no induzcan a confusiones o engaños, utilizando un lenguaje amigable a los clientes que le facilite su comprensión y otorgue información suficiente para la toma de decisiones.
- Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara y suficiente sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información incluirá las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.
- Informar a los Clientes los cargos, gastos y demás características de los seguros que se contraten asociados a los productos ofrecidos.
- Informar al momento de la contratación a los Clientes los recaudos a tomar para una mejor protección de los productos que está adquiriendo.
- Comunicar a los Cliente cuáles son los requisitos que la Institución establece para acceder a un producto o servicio.
- Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Sitio Web, Call Center, iBanca, etc.).
- Informar a los 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 sucursales, 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 e hipotecarios y tarjetas de crédito).

- Exhibir en la casa central y en las sucursales carteles o pantallas, en caracteres visibles, que contengan en forma continua las cotizaciones de las monedas extranjeras que son objeto habitual de negociación, con indicación del tipo de cambio comprador y vendedor.
- Brindar a cada cliente en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, ya sea impreso o digitalmente, 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, señalará aquellos importes que el Cliente deberá abonar a terceros distintos de la Institución, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo. Esta información será actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el 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 indicará claramente la periodicidad de ajuste y su cálculo y la forma de comunicar dichas variaciones, pudiendo hacerse referencia a las cláusulas de los contratos que lo regulan.

Dicha información actualizada también constará en nuestro Sitio Web junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

- Mantener a disposición de los posibles Clientes, en el área de atención al público de nuestra casa central y sucursales 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 pedido de los posibles Clientes, 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 nuestra Institución utilice, estarán a disposición del público, para permitir su lectura previa, en nuestro [Sitio Web](#), junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

## Veracidad y diligencia

El Banco deberá actuar con el máximo grado de integridad en todos los niveles. En tal sentido, velará por los intereses de sus clientes y trabajará para mejorar la calidad y competencia del servicio.

El Banco conducirá sus negocios de modo de asegurar que las instrucciones de los clientes sean respetadas. En aquellas ocasiones en que se detecte la existencia de un conflicto de intereses que pueda afectar a la objetividad profesional, el Banco deberá revelarlo en forma inmediata. Asimismo, debe ponderar el interés del cliente además del suyo propio, creando así un ambiente propicio para la fidelización del cliente y para el desarrollo de futuros negocios, basados en la confianza. Prestará sus servicios con la máxima competencia, brindando un asesoramiento diligente.

## Confidencialidad

Se protege la información financiera y personal de los clientes mediante mecanismos adecuados de control.

El Banco guardará reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada con sus clientes y las operaciones que éstos desarrollen, en los términos de la legislación vigente.

Los negocios y asuntos privados de los clientes no deben ser revelados a ningún otro cliente, ni a terceros, ni siquiera a ningún miembro del Grupo o compañía asociada, sin el consentimiento del cliente.

## Compromisos con los Clientes

En su relacionamiento con los Clientes el banco se compromete a:

- Ceñirse a las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.
- Velar por los intereses de los Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- Brindar a los Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrecemos, de manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean susceptibles de inducirlos al error.
- Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva y complementaria al contrato.
- Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- Publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- Utilizar en los contratos que celebremos con los 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.
- 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.

- El Banco tiene implementadas localmente varias políticas enfocadas en clientes vulnerables (a causa de su edad, estado físico o mental, o circunstancias socioeconómicas que provoquen especiales dificultades para ejercer plenamente sus derechos en las relaciones de consumo), atención de reclamos y trato justo al cliente, conflicto de intereses, abuso de mercado y protección de datos personales, así como procesos que aseguren el cumplimiento de toda regulación local vigente sobre el tratamiento a clientes.

## **Atención al Cliente y recepción de Reclamos**

El Banco ofrece canales de atención a los Clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar, así como para la recepción de reclamos. Estos canales incluyen al menos: la atención personal en nuestra casa central y sucursales, atención telefónica, a través del sitio de Internet u otro medio idóneo.

Los canales disponibles son informados a los Clientes a través del Sitio Web o personalmente, así como también se les informará el procedimiento vigente para la atención de reclamos.

Se atienden los reclamos de los Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso. En caso de no poder dar respuesta a la consulta o reclamo en forma inmediata se brindará a los Clientes los mecanismos necesarios para la presentación de un reclamo formal.

Los reclamos que no sean resueltos en forma inmediata serán registrados a fin de facilitar su seguimiento. En dichos casos se informará al cliente el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos desde la fecha de presentado el reclamo, en caso de que el plazo deba ser prorrogado se informará el motivo de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta. Se informará al cliente que en caso de inconformidad con la respuesta brindada podrá presentar el reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

## **Protección ante fraudes, estafas o engaños**

Se realizan frecuentemente campañas informativas y preventivas en relación a las nuevas casuísticas de fraudes o estafas posibles. Se trabaja activamente en mecanismos de información, control y protección a los clientes sobre dichas casuísticas. Dichos mecanismos son revisados y actualizados periódicamente incorporando nuevas tecnologías.

## **Productos y servicios**

El Banco se compromete a actuar frente al cliente de manera leal, diligente y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en el presente Código.

## Información contractual con clientes

Los servicios que se brindarán al cliente deberán confirmarse mediante un acuerdo formal con el cliente (contrato), donde se expliciten claramente las actividades a ser realizadas por el Banco y las responsabilidades asumidas por cada una de las partes.

- **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. Nuestra Institución se asegurará que los contratos de los productos 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:** Las modificaciones a los contratos se realizarán de acuerdo a lo establecido por el marco regulatorio y en los contratos suscritos con los clientes. Dichas modificaciones serán informadas al cliente solicitando, cuando corresponda, su consentimiento expreso. Los clientes dispondrán de un proceso para plantear sus objeciones.

Sin perjuicio de lo anterior, la Institución podrá reducir el límite de crédito de las tarjetas de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente, el cual podrá derivarse de situaciones particulares del deudor o de deterioro de las condiciones macroeconómicas que hagan presumir un deterioro de la calidad crediticia del deudor.

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

- **Estados de Cuenta:** La Institución remitirá a los Clientes los estados de cuenta correspondientes con una frecuencia no inferior a la establecida en la normativa vigente, los cuales deberán incluir al menos la información mínima requerida en la misma.

En este sentido se brindará a los Clientes información completa y oportuna sobre los movimientos y el saldo de sus productos, incluyendo en el estado de cuenta y toda otra comunicación escrita con el Cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que componen cada movimiento.

Al momento de contratar el producto, el Cliente será informado de la periodicidad con que recibirá los extractos o liquidaciones concernientes a dicho producto.

Asimismo, la Institución se compromete a ofrecer a los Clientes un servicio de atención remota (telefónica y/o por Internet), donde podrán consultar los datos, las condiciones y los vencimientos de sus productos.

Los Estados de Cuenta serán impresos. El Cliente dispondrá de la posibilidad de sustituir el estado de cuenta impreso por el envío de un aviso indicando la dirección electrónica donde obtenerlo (o el envío electrónico del estado de cuenta en el caso de tarjetas de crédito) y la posibilidad de retirarlo en las oficinas de la Institución, sin costo para el cliente.



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

El banco otorga durante todas las etapas de la relación comercial con los clientes, información completa, veraz y clara, sobre los productos y servicios que le brinda al cliente.

Sin perjuicio de la información que el cliente debe firmar, se le informa a detalle sobre las obligaciones y responsabilidades que asume.

La información es revisada y actualizada periódicamente en caso de aplicar.

## Funcionamiento de productos y servicios

### Intereses, comisiones y cargos

- El Banco no aplicará intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el Cliente y siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados.
- Tampoco promocionarán los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa 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;
  - 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.
- Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.

### 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 el Banco 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 en que el Banco resuelva que dichas cuentas devengarán intereses para ciertos períodos, no será necesaria notificación previa al Cliente, por ser en beneficio del mismo.

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, 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.

### **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 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.

El Banco no debitará de 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.

### **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 interbancario que rija en el mercado bancario en el momento del cobro.

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 trimestralmente 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.

Los saldos mantenidos en las cajas de ahorros o depósitos a la vista tanto en moneda nacional como moneda extranjera no son negociables.

El titular de la Cuenta o su ordenatario podrán 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.

## **Depósito a Plazo Fijo**

El depósito y los intereses sólo serán reembolsados al vencimiento del plazo estipulado.

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, 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.

## **Prestamos**

- 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 que la solicitud sea denegada, el Cliente podrá reclamar la documentación presentada.

## **Sistema de amortización**

En relación a los préstamos, 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 al solicitar un crédito.

## **Cancelación del préstamo**

Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el Cliente, el Banco emitirá, a requerimiento de éste, el correspondiente certificado de liquidación final y realizará los trámites que le correspondan al Banco para efectuar la liberación de las garantías otorgadas. Se procederá a la devolución del pagaré, la cancelación de la hipoteca ante escribano público o a la devolución del vale para su gestión por parte del Cliente, según se trate de un préstamo personal, un préstamo con garantía hipotecaria o un préstamo con garantía prendaria, respectivamente.

Ante renovaciones o reestructuras de crédito se le informa al cliente sobre las implicancias a nivel de la Central de Riesgos Crediticios.

## **Cobranza**

El Banco cuenta con un equipo que actúa de manera profesional, brindando al cliente en forma clara y veraz toda información relevante sobre sus derechos y obligaciones en todas las etapas del crédito.

En caso de iniciar cualquier gestión extrajudicial se informa al deudor quien estará haciendo la gestión, detalle exacto de la obligación sin cumplir (fechas, montos, etc.) y propuestas de financiamiento o cancelación total.

Dicha gestión será comunicada al deudor en todo momento y se realizan atendiendo la razonabilidad sin incurrir en prácticas abusivas que puedan interferir negativamente en el ámbito labor, familiar o particular del deudor.

## **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, se entregarán (o serán enviadas) al domicilio del Titular. 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 utilizar servicios exclusivamente en los Comercios Adheridos, así como solicitar adelantos de efectivo.

### **Activación de la tarjeta**

- 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.

### **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, le brindará alternativas.
- El Banco comunicará al Cliente, adecuadamente, los distintos límites de compra al contado, compra en cuotas, financiación, intereses vigentes, etc. y 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 Ley.
- 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.

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

Si el Banco brinda a su 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:

- Permitir al Cliente elegir el débito del pago mínimo o el total;
- Permitir al Cliente cambiar su elección las veces que desee;
- Efectuar el débito automático el día del vencimiento del resumen.

## **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 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 como éste puede cancelar cualquiera de ellos cuando ya no los necesite.
- El Banco no debitará de la cuenta si el Cliente solicitara, con dos días hábiles de anticipación, la suspensión del débito automático correspondiente a servicios de terceros, a su exclusiva responsabilidad.

## **Seguros**

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

## **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.

## **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, lo comunicará previamente al Cliente.

## **Incumplimiento del Pago**

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

## **Administración y cumplimiento**

La alta gerencia de nuestra Institución es la responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos.

Será asimismo responsable de informar al Directorio sobre la implementación del Código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

Nuestra Institución se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descritas.

El presente Código de Buenas Prácticas se incorporará en el sitio de Internet e Intranet del Banco para facilitar su consulta por parte de cualquier interesado. Sin perjuicio de ello, el referido documento se encontrará a disposición de quien lo solicite personalmente en el local del Banco.

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

## **Requiere más información**

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 mail a la siguiente dirección: [atencionalcliente@hsbc.com.uy](mailto:atencionalcliente@hsbc.com.uy)
- Vía WS/telefónica al 29151010
- A través de “Contacto” en [www.hsbc.com.uy](http://www.hsbc.com.uy)