

Código de Buenas Prácticas

Uruguay – Febrero 2011



1 Introducción

Nos esforzamos por ser ejemplos de conducta de nuestro negocio. Demandamos honestidad e integridad en todo lo que hacemos, y no participamos en actividades que puedan poner en peligro nuestros estándares.

Valoramos en gran manera nuestra buena reputación.

Altos valores éticos son de crucial importancia para nosotros y es por eso que en las próximas secciones de este código establecemos los principios y valores aplicables equitativamente a todos los miembros de la organización.

(Lloyds Banking Group – Code of Business Conduct)

2 Aplicación

Este código de conducta es aplicado a cada uno de nosotros, funcionarios de Lloyds TSB Bank plc - Uruguay, en el ejercicio de nuestras funciones en la prestación de servicios y entrega de productos a nuestros clientes independientemente del medio a través del cual se realicen.

Lloyds TSB Uruguay es sucursal de Lloyds TSB Bank plc en el Reino Unido, el cual está regulado por el Financial Services Authority y debemos cumplir con las regulaciones relevantes de la autoridad competente en cada lugar que operemos.

En Uruguay nuestro regulador directo es el Banco Central del Uruguay. Mayor información puede obtenerse en www.bcu.gub.uy.

La máxima autoridad local es responsable por monitorear que el presente código sea implementado, capacitar al personal para que conozca los principios y buenas prácticas que se presentan en el mismo, verificar su cumplimiento y corregir las desviaciones.

3 Principios que rigen las relaciones con los clientes

El código de buenas prácticas estará ceñido por los siguientes principios:

- **Integridad:** en el trato con nuestros clientes, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas nuestras actividades.
- **Respeto:** en el trato que mantenemos con nuestros clientes, aspirando a crear con ellos relaciones de largo plazo. Trataremos con la mayor prudencia y confidencialidad la información de nuestros clientes, actuando siempre bajo los términos y el alcance de las regulaciones vigentes.
- **Transparencia:** en la aplicación de todas las normas y políticas que nos regulan.
- **Diligencia:** al cumplir con lo que prometemos en la forma y tiempos esperados.
- **Veracidad:** de la información proporcionada por cualquier medio a nuestros clientes. Nos esforzamos por proveer y promover productos y servicios que respondan a las necesidades de nuestros clientes y por dar descripciones suficientes y claras de los mismos.

4 Aspectos relativos a clientes minoristas

En el marco de los principios antes mencionados, nos comprometemos a estar sujetos a las siguientes buenas prácticas en nuestra relación con los clientes considerados minoristas de acuerdo a la normativa vigente (ver anexo).

Estos aspectos se aplican a todos nuestros productos y servicios, haciendo especial hincapié en aquellos mencionados en el artículo 201 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero del Banco Central del Uruguay.

4.1 Transparencia y veracidad de la información

Brindaremos a nuestros clientes información de forma clara y veraz sobre nuestros productos.

Nos esforzaremos por explicar y detallar en forma completa el esquema de costos de los productos para que el cliente pueda tomar una decisión acertada antes de firmar cualquier contrato.

Informaremos antes de la venta, en documento separado al contrato, sobre los principales riesgos en los que se incurre en el uso de los productos contratados y las responsabilidades del usuario.

Entregaremos a los clientes copia de cualquier contrato que suscribiere en el momento de firmarlo.

Mantendremos informados a nuestros clientes sobre cambios en tasas o tarifas de nuestros productos en la debida forma y con la debida anticipación de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y contratos de cada uno.

Toda la información mencionada en esta sección estará disponible en nuestras sucursales, en la página web o por cualquier medio idóneo que se defina.

4.2 Funcionamiento de los productos

Los productos operarán en concordancia con los procedimientos internos, bajo los estándares de seguridad en niveles habitualmente aceptados en el mercado para el tipo de producto en cuestión.

Los productos se encontrarán en concordancia con las ofertas y publicidad de las mismas independientemente del medio utilizado.

No aplicaremos intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el cliente. No se realizarán modificaciones a los contratos sin previa aceptación por parte del cliente.

Actuaremos de forma responsable y haremos nuestros mejores esfuerzos por corregir de manera oportuna y eficiente las fallas que puedan presentar nuestros productos y servicios.

4.3 Atención de reclamos

Estaremos siempre disponibles a atender consultas y reclamos de nuestros clientes y actuar de acuerdo a los mecanismos definidos en la sección 5 y en el procedimiento de resolución de atención de quejas de clientes.

Pondremos en conocimiento de nuestros clientes la existencia del servicio de atención de reclamos a través de carteles en nuestras oficinas, el sitio web y los estados de cuenta u otras comunicaciones pertinentes, para que sepan a dónde acudir en caso de necesitar su uso.

El proceso lo desarrollaremos con buena disposición y con la máxima competencia y atención.

Los reclamos se recibirán a través de cualquier medio idóneo ya sea personalmente a través de nuestras sucursales, por medio telefónico, carta escrito, correo electrónico o formulario en el sitio web.

5 Mecanismos de resolución de diferencias

Los reclamos de clientes serán manejados de acuerdo con el procedimiento escrito para este motivo denominado “Manejo de Inquietudes de Clientes” que pretende asegurar un manejo y supervisión efectiva de todos los reclamos o inquietudes recibidos con relación a los productos y/o servicios provistos por nuestro Banco.

Buscamos recibir de nuestros clientes reclamos e inquietudes y para ello procuramos crear la cultura de identificar oportunidades en que el cliente no esté satisfecho.

El procedimiento de reclamos incluye:

- **Conocimiento del servicio de atención de reclamos:** informamos a nuestros clientes las formas en que ellos pueden realizar reclamos sobre los servicios ofrecidos a través de diversos medios.
- **Recepción de reclamos:** recibimos los reclamos de buena manera, encontrando en ellos una oportunidad para mejorar. Procuramos que no existan barreras para la presentación de reclamos de clientes. Los reclamos recibidos se registran y procesan para darle pronta respuesta al cliente.
- **Aclaración del contenido del reclamo:** si la base del reclamo no fuera claramente entendida por la persona a cargo de dar respuesta, podrá contactarse con el cliente para pedir más información.
- **Evaluación y resolución:** se realizará una investigación objetiva y completa de los hechos. Una vez que se tenga toda la información pertinente se tomará una decisión justa para ambas partes. La decisión debe ser claramente documentada detallando los argumentos por los cuales cada punto de un reclamo es aceptado o rechazado. En todos los casos, la resolución adoptada por el Banco será una respuesta inicial que puede ser apelada por el cliente.
- **Comunicación de la decisión:** Los reclamos resueltos antes del transcurso de 2 días hábiles a su recepción pueden ser comunicados en forma verbal o escrita. En caso de no llegar a una

solución antes de ese momento, se debe enviar una carta de respuesta en un plazo no mayor a 15 días, prorrogable por única vez por otros 15 días.

- **Solución:** Daremos todos los pasos razonables, justos y necesarios para poner al cliente en la posición que hubiera estado en caso de haber recibido el más apropiado: consejo, producto, o servicio.
- **Aprendizaje de los reclamos:** Tomaremos acciones para identificar cualquier debilidad recurrente o sistémica del negocio, que provenga de los reclamos recibidos.
- **Registro:** El Banco registrará todos los reclamos completamente y con exactitud para proporcionar un rastro claro de auditoría de las acciones tomadas para resolver los reclamos y permitir de esta forma la producción exacta de información gerencial.

Cualquier diferencia o controversia con nuestros clientes será abordada con diligencia y buena disposición buscando las mejores soluciones de forma de resguardar la relación con el cliente y el cumplimiento de las exigencias de la normativa vigente.

6 Vigencia

Este documento entrará en vigencia a partir de Julio de 2009, siendo la alta gerencia de Lloyds TSB Uruguay responsable por difundirlo entre sus funcionarios, revisar adhesión al mismo, y ponerlo a disposición entre los clientes en las sucursales y en el sitio web de la institución.

Anexo: Definición de términos utilizados

Ciente minorista: se transcribe a continuación parte del artículo 183.10 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero del Banco Central del Uruguay.

“ARTÍCULO 183.10 (INFORMACIÓN A LOS CLIENTES MINORISTAS). A efectos de la información a brindar a los clientes, las instituciones de intermediación financiera los clasificarán anualmente en profesionales o minoristas. Se entiende por cliente profesional a los siguientes:

- instituciones financieras;
- empresas o conjuntos económicos de acuerdo con la definición del artículo 86, con activos financieros por más del equivalente a U.I. 10.000.000 al cierre del último ejercicio económico, que expresamente soliciten ser tratadas como clientes profesionales;
- individuos con competencia, conocimientos y experiencia en los mercados financieros, que posean activos financieros por más del equivalente a U.I. 10.000.000 y que expresamente soliciten ser tratados como clientes profesionales.

En caso de ser necesario, las instituciones de intermediación financiera podrán determinar los límites establecidos en los incisos anteriores mediante una declaración jurada solicitada al cliente a estos efectos.

Se entiende por cliente minorista a todo aquel que no sea profesional.”