



CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

BANQUE HERITAGE (URUGUAY) S.A.

Setiembre 2021

INDICE

PREFACIO	3
1. PARTE GENERAL	4
1.1 Introducción	4
1.2 Ambito de aplicación.....	4
2. COMPROMISOS CON LOS CLIENTES	5
3. TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN	6
4. ATENCION AL CLIENTE	7
5. RECLAMOS DE CLIENTES	8
6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS	9
6.1 Información a brindar a los clientes antes y durante la relación contractual.....	9
6.2 Funcionamiento de los productos.....	10
6.2.1 Intereses, comisiones y cargos	10
6.2.2 Información al cliente.....	10
6.2.3 Uso seguro de las tarjetas magnéticas	11
6.2.4 Seguros	11
6.3 Protección del producto	11
6.4 Cancelación del Servicio	11
7. CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LOS PRODUCTOS	12
7.1 Cuenta Corriente y Cheque.....	12
7.2 Caja de Ahorros	13
7.3 Depósitos a Plazo Fijo	13
7.4 Transferencias Electrónicas	14
8. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES	15
9. ACTUALIZACIÓN DEL CODIGO	15
10. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO	15
10.1 Responsable de Cumplimiento.....	15
10.2 Planes de Acción Correctiva.....	15
11. CONTACTO	16
10. VIGENCIA	16



PREFACIO

Banque Heritage tiene como foco la prestación de servicios en base a la excelencia, la cual se basa en los valores éticos de la institución y prácticas de mercado sanas, transparentes e integras. El cliente es central para Banque Heritage, por lo que constituye un valor esencial, el conocer a nuestros clientes, conocer y resolver sus necesidades con prontitud, profesionalismo e integridad.

Banque Heritage tiene como foco la prestación de servicios en base a la excelencia, la cual se basa en los valores éticos de la institución y prácticas de mercado sanas, transparentes e integras. Las relaciones que nacen con la celebración de contratos y operaciones bancarias conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

La implantación del presente, habrá de contribuir con la transparencia de la información en la prestación de servicios financieros, contribuyendo así a uno de los objetivos que son pilar del desarrollo sustentable de las empresas. El cliente es central para Banque Heritage, por lo que constituye un valor esencial, el conocer a nuestros clientes, conocer y resolver sus necesidades con prontitud, profesionalismo e integridad.

El presente Código de Buenas Prácticas (el “Código”) ha sido elaborado con el fin de enmarcar los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento que se espera de todos los integrantes de Banque Heritage (Uruguay) S.A. (el “Banco”) en el relacionamiento con sus clientes (en adelante los “Clientes”) de conformidad con lo establecido en el Título I del Libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (en adelante, la “RNRCSF”).



1. PARTE GENERAL

1.1 Introducción

El presente Código se aplica en forma obligatoria, a todos los integrantes de Banque Heritage (Uruguay) S.A., incluyendo a aquellos colaboradores que eventualmente puedan ser contratados a término o en régimen de pasantías o que estén contratados en régimen de prueba. Este Código no modifica la relación laboral existente entre el Banco y sus colaboradores, ni crea derechos ni vínculos jurídicos.

Es obligación de todos los funcionarios de Banque Heritage, sin distinción de nivel jerárquico, la lectura, conocimiento, comprensión y cumplimiento de lo establecido en el presente Código. La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso del Banco de utilizarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al Cliente así como la calidad del servicio financiero. El Código establece un estándar de buenas prácticas bancarias de tipo general que deberá seguir el Banco y cada uno de sus colaboradores. Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que este Código intenta promover.

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 del Cliente. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que la entidad actúe en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

1.2. Ambito de aplicación

El Banco ha informado a todos sus empleados la adopción del presente Código y lo hará respecto de sus eventuales modificaciones.

El presente Código estará a disposición de los Clientes para su consulta en los locales del Banco y en su sitio en internet www.heritage.com.uy

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

- Cuentas Corrientes
- Cajas de Ahorro
- Depósitos a Plazo fijo
- Créditos en general



2. COMPROMISO CON LOS CLIENTES

Los compromisos que el Banco asume con los Clientes son:

- a) Velar por los intereses de sus Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b) Brindar a sus Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezca, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducir al Cliente en error.
- c) Actuar con profesionalismo, integridad, cuidado y diligencia con todos los Clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- d) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva complementaria al contrato que firma el Cliente.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con los Clientes.
- f) publicitar la existencia del presente Código y promover su divulgación en las comunicaciones con los Clientes, poniendo copias a disposición de aquellos que lo requieran.
- g) Guardar reserva y confidencialidad respecto de la información vinculada a los Clientes y a las operaciones que éstos desarrollen, en los términos de la legislación vigente.
- h) Ejecutar los compromisos asumidos con los Clientes con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.
- i) Cumplir con los principios de centralidad en el cliente:
 - ✓ Escuchamos y entendemos a nuestro cliente
 - ✓ Nuestros clientes primero
 - ✓ Atendemos a nuestros clientes de forma personalizada y única en el mercado
 - ✓ Satisfacer al cliente es una responsabilidad de todos
 - ✓ Acompañamos a nuestros clientes en la búsqueda de soluciones financieras a medida para sus planteos de negocios.

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, evitando la omisión de datos esenciales que podrían inducir al Cliente en error.

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

3.1. Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara, suficiente, veraz y oportuna sobre los productos o servicios que se ofrecen. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.

3.2. Comunicar al Cliente cuáles son los requisitos básicos que el Banco establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación del Banco.

3.3. Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, teléfono, sucursales, etc.).

3.4. Informar al Cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte del Banco, siempre que ello estuviese fundado en normativa vigente o estuviese contractualmente pactado.

3.5. Mantener, en el área de atención al público de su casa central y dependencias, un cartel o pantalla con caracteres claramente visibles, o impresos, donde consten los elementos principales de los productos y servicios que se ofrecen (depósitos a la vista y a plazo, préstamos en gral., etc.).

3.6. Exhibir en Casa Central y en todas las dependencias del Banco, carteleras 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.

3.7. Brindar información previa sobre intereses y cargos de acuerdo a lo que se establece a continuación. El Banco, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, deberá brindar a todos sus Clientes, 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, de conformidad con lo establecido en el artículo 350 de la RNRCSF. Asimismo, se deberán señalar aquellos importes que el cliente deberá abonar a terceros distintos de la institución de intermediación financiera, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo. Esta información deberá ser actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el posible cliente pueda conocer el costo total de las operaciones, y comparar entre las distintas alternativas ofrecidas en el mercado. En caso que el valor de cualquiera de los importes informados pueda variar, se deberá señalar claramente tal eventualidad y la forma de comunicar dichas variaciones.

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

3.8. Mantener a disposición de los posibles clientes, en el área de atención al público



de su casa central y dependencias, las condiciones generales de contratación y formularios que utilicen para la contratación de los productos o servicios que se ofrezcan en dicho local. A su pedido, se les deberá entregar, 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 el Banco utilice, deberán estar a disposición del público, para permitir su lectura previa, en el sitio en Internet de la institución, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

4. ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 El Banco ofrecerá canales de atención al Cliente para cualquier consulta que éstos deseen efectuar.

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

4.3 Entre las funciones de los canales 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.

4.4 El Banco proveerá mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes de conformidad con lo establecido en el numeral quinto del presente Código.

5. RESOLUCIÓN DE DIFERENCIAS, RECLAMOS DE CLIENTES

El Banco recibirá y tramitará diligentemente cualquier reclamo y/o queja que reciba de sus Clientes, para lo cual ha adoptado un sistema de atención de reclamos y una dirección especial para formular consultas. Como principio general, el Banco actuará con integridad, velando por los intereses de sus Clientes y evitando cualquier situación que pueda provocar un conflicto entre sus intereses y los del cliente. Los colaboradores deberán identificar y reportar al Oficial de Cumplimiento cualquier situación que, en el desempeño de sus funciones, pudiera afectar su objetividad profesional o implicar un conflicto entre sus intereses personales o los del Banco y los del Cliente. Los Gerentes de cada área desempeñarán un rol activo en la prevención y detección de eventuales conflictos de interés. Una vez identificado un potencial conflicto de interés, si el mismo no puede ser evitado, el Gerente deberá implementar procedimientos adecuados para resolver dicho conflicto. Dichos procedimientos deberán asegurar que los intereses de los Clientes estén protegidos.

En especial, los Gerentes deberán evitar la creación de conflictos de interés al estructurar paquetes de remuneraciones o al establecer objetivos de venta que alienen la compraventa repetida de valores fuera de los perfiles de riesgo para generar comisiones adicionales o la venta de productos inadecuados. En caso de producirse diferencias con los Clientes, se actuará con justicia y diligencia, buscando una solución efectiva y oportuna.



Mecanismo de atención de reclamos

En la página web del Banco se informa sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles. Estos canales incluyen también la vía electrónica a través de la terminal instalada en el sector Servicios de Planta Baja en la sede del Banco o a través del sistema E Banking.

5.1. También pueden presentarse reclamos por escrito, en todos los locales del Banco en los que se atiende al público.

5.2. En los referidos locales se pondrán a disposición del público formularios para la presentación de reclamos e impresos que describan el procedimiento.

5.3. Luego de presentado el reclamo, se le entregará al Cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador, y el 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 ese sentido.

5.4. Se informará 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. En caso de que el Banco entienda que el reclamo es injustificado, se deberán 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 disconformidad con la decisión adoptada.

5.5. La respuesta escrita puede ser sustituida por una respuesta telefónica siempre que el Banco cuente con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con las definiciones previstas en el art. 496 de la **RNRCFS**. En caso que el Cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.

5.6. El Banco deberá dar difusión, a través de carteles en las oficinas de atención al público, en los estados de cuenta periódicos y en su sitio de internet:

a) La existencia del procedimiento de reclamos y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos.

b) La posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de que el Banco no le dé respuesta o esta no sea satisfactoria para el Cliente.

5.8 A su vez, en el sitio de internet del Banco, se encontrarán publicados:

a) Los formularios de reclamación.

b) La descripción del procedimiento.



6. CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS

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

I- 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.

II - Modificaciones a los contratos

Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos se deberá requerir el consentimiento expreso del Cliente, salvo que se realice alguna modificación de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes necesarios para mantener o actualizar el producto o servicio contratado, y cuya modificación se hubiera previsto en el contrato. En cualquier caso, la posibilidad de realizar modificaciones a las condiciones pactadas debe haber sido prevista en el contrato suscrito por las partes.

Dichas modificaciones deberán ser notificadas personalmente al Cliente mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, mensaje de correo electrónico a la casilla que el Cliente haya constituido ante el Banco, servicios de mensajería y/u otros mecanismos que se hubieran previsto en el contrato, así como por estados de cuenta u otra documentación que el Cliente reciba regularmente.

A) Depósitos a la vista o a plazo

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 las comisiones por bajo promedio, el Banco deberá hacer saber previamente dichas modificaciones a los depositantes, con al menos cinco días de antelación, de la siguiente forma:

- a) Mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería, mensaje de correo electrónico a la casilla que el Cliente haya constituido ante el Banco u otros mecanismos similares que hayan sido pactados en los contratos;
- b) A través de los estados de cuenta mensuales o a través de otra documentación que el Cliente reciba regularmente, en cuyo caso el texto de la comunicación deberá destacarse claramente o adjuntarse en hoja separada;
- c) Mediante la publicación de avisos claramente visibles en medios de comunicación masivos de alcance nacional;
- d) Mediante un aviso destacado en la página principal del sitio en internet de la institución, por un plazo no inferior a diez días hábiles; y



e) Mediante mensajes dirigidos a las casillas de aquellos Clientes que hayan optado por constituir una dirección electrónica ante el Banco. No será necesario informar las modificaciones en las tasas de interés vigentes en el caso de depósitos a plazo fijo renovables automáticamente.

B) Cuenta corriente

Se podrá modificar unilateralmente el límite de crédito, siempre que se notifique personalmente a cada cliente, mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería, mensaje de correo electrónico a la casilla que el Cliente haya constituido ante el Banco u otros mecanismos similares que hayan sido pactados en los contratos; o a través de los estados de cuenta mensuales o a través de otra documentación que el Cliente reciba regularmente, en cuyo caso el texto de la comunicación deberá destacarse claramente o adjuntarse en hoja separada, con al menos quince días corridos de anticipación; la institución podrá reducir el límite de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del Cliente.

III-Estados de Cuenta: deberán incluir toda la información requerida por la RNRCFSF.

A) Cajas de ahorro, depósitos a plazo y cuentas corrientes

El Estado de Cuenta será impreso, dándole al cliente la posibilidad de sustituir el estado de cuenta impreso por el envío de un aviso indicando la dirección electrónica donde obtenerlo y la posibilidad de retirarlo en las oficinas del Banco sin costo. En caso de cuentas a la vista la periodicidad del envío del estado de cuenta será mensual, para cuentas con preaviso será trimestral y para depósitos a plazo fijo será al menos anual.

IV-Seguro de depósitos

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

6.2. Funcionamiento de los productos

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

- En el caso 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.
- Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.
- El último valor disponible del índice de referencia y cuál es la variable sobre la cual se calcula.

6.2.2. Información al Cliente

- 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 en 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 para en la normativa vigente.
- El Banco 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, según lo previsto en la RNRCSF.

6.2.3. 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 en 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. Adicionalmente, en el caso de operaciones que pudieren estar sujetas



a comisiones y otros cargos impuestos por instituciones no pertenecientes a la red, se deberá informar a los Clientes que la operación puede tener un costo, y que para informarse del mismo deberá contactarse con el Banco.

6.2.4. 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 están 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, según lo estipulado en el punto 6.1 II del presente Código.

7. CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA LOS PRODUCTOS

7.1. Cuenta Corriente y Cheque

La apertura de una cuenta corriente se considerará autorizada por la simple aceptación del depósito inicial o la correspondiente autorización para girar en descubierto. El Banco y el Cliente podrán clausurar la Cuenta en cualquier momento, sin incurrir por ello en responsabilidad alguna. En caso que 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 devengaran 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 devengarán 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. 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 interbancario vendedor o comprador, según corresponda, que rija en ese momento en el mercado cambiario.

I. Servicio de cheques

- El Banco prestará el servicio de cheques 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.

II. Servicio de sobregiro

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

III. Débitos

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

7.2 Caja de Ahorros

I. Débitos



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

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

El Banco se reserva el derecho de exigir un previo aviso de treinta días para el retiro de los saldos íntegros o parciales de la Cuenta. Cuando el Banco lo crea conveniente podrá autorizar la entrega inmediata de todo o parte del saldo de la Cuenta. Tanto los pagos por parte del Banco como los depósitos, en la moneda local o moneda extranjera, en forma de cheque, transferencia, billetes, estarán supeditados a que las reglamentaciones cambiarias vigentes en el momento del retiro lo permitan y estarán gravados por los gastos y comisiones previstos en el Tarifario. Para el caso de Cuentas en moneda extranjera, la entrega de billetes de la moneda de la Cuenta dependerá en todo caso de que la existencia de esa moneda en las cajas del Banco y las normas vigentes en ese momento lo permitan y estará sujeta al pago de la comisión o diferencia de cambio que resulte de la oferta y la demanda de billetes de la moneda de la Cuenta en el mercado de cambios. Para el caso que se solicite la entrega del equivalente en pesos uruguayos, la conversión se hará al tipo de cambio 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 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.

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 podrá emitir órdenes de pago escritas contra sus Cuentas, pero será facultad de el 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 obligada a depositar los fondos en el Banco de la República a la orden del Estado, como así lo establece la Ley del 23 de febrero de 1945, relativa a los depósitos paralizados.

Las personas que no sepan o no puedan firmar podrán igualmente abrir sus depósitos y/o cajas de ahorro y efectuar retiros de fondos para lo cual estamparán en los documentos del caso su impresión digital en presencia y con la certificación de dos



testigos, uno de los cuales firmará además por el interesado.

7.3. Depósitos a Plazo Fijo

I. Constitución del Plazo Fijo

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

Al vencimiento del depósito, el mismo se renovará por igual período a la misma tasa prevista en el Tarifario o una tasa superior (a opción del Banco), salvo comunicación en contrario por escrito del Banco o de cualquiera del o los titulares de la cuenta (independientemente de si la cuenta es conjunta o indistinta). Si el Banco optase por no renovar el depósito transferirá el saldo más intereses a otra cuenta a la vista, sin generar intereses, y a disposición de los titulares. El Banco podrá proceder en idéntica forma en 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. Los depósitos a plazo fijo y los intereses no son negociables.

II. Renovación automática

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

7.4. Préstamos

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

iii. Cancelación del crédito

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.

7.5. Transferencias Electrónicas

I. Condiciones generales



- El Banco pondrá a disposición de sus Clientes, información clara y precisa sobre cómo proceder para efectuar una transferencia electrónica en sus distintas modalidades: entre cuentas del mismo titular en la misma entidad, entre cuentas de distintos titulares en la misma entidad y entre cuentas de distintas entidades, sea del mismo o de diferentes titulares.
- En cada caso informará los datos necesarios para efectuar una transferencia, los costos de cada una, los lugares o canales por donde se puede ordenar una transferencia, 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 su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente.

9. ACTUALIZACION DEL CODIGO

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

10. ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO

10.1. Responsable de Cumplimiento

El Banco pondrá en ejecución las prácticas establecidas en el presente Código, según lo establecido en la RNRCSF, siendo la Alta Gerencia la responsable de implementar el Código de Buenas Prácticas, verificar su cumplimiento, corregir y sancionar los desvíos e informar al Directorio sobre la implementación del Código y las medidas adoptadas para implementar las nuevas prácticas.

10.2. Planes de Acción Correctiva

El Banco se compromete a encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las Prácticas.

11. CONTACTO



Ante cualquier información adicional que pueda requerir, BANQUE HERITAGE (URUGUAY) S.A pone a su disposición el Departamento de Customer Support, donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- Por fax las 24 horas al (598) 2916 3733
- Vía e-mail a: customersupport@heritage.com.uy
- Vía carta a Banque Heritage (Uruguay) S.A, Rincón 530, Montevideo, CP 11000, Uruguay
- Vía telefónica al (5982) 916 0177 - Internos: 113 / 198
- Via Internet: www.heritage.com.uy

Banque Heritage (Uruguay) S.A es una institución bancaria sujeta a la supervisión del Banco Central del Uruguay. Por más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy.

12. VIGENCIA

Este Código entra en vigencia a partir del 13 de Setiembre de 2021.

