



Código de Buenas Prácticas Bancarias

Marzo 2024

SCOTIABANK URUGUAY S.A.

® Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia.

INDICE

ÍNDICE	Pág. 2
OBJETIVO Y ALCANCE	Pág. 3
1.- PARTE GENERAL	Pág. 3
1.1.- Introducción	Pág. 3
1.2.- Ámbito de Aplicación	Pág. 3
2.- COMPROMISOS CON LOS CLIENTES	Pág. 4
3.- TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN	Pág. 4
4.- ATENCIÓN AL CLIENTE	Pág. 5
5.- RECLAMOS DE CLIENTES	Pág. 5
6.- CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS	Pág. 6
6.1.- Información a brindar a los Clientes antes y durante la relación contractual	Pág. 6
6.2.- Funcionamiento de los productos	Pág. 7
6.2.1.- Intereses, comisiones y cargos	Pág. 7
6.2.2.- Información al Cliente	Pág. 7
6.2.3.- Uso seguro de las tarjetas magnéticas	Pág. 8
6.2.4.- Servicio de débito automático	Pág. 8
6.2.5.- Seguros	Pág. 8
6.3.- Protección del producto	Pág. 8
6.4.- Cancelación del Servicio	Pág. 9
6.5.- Incumplimiento del Pago	Pág. 9
7.- CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA PRODUCTOS	Pág. 9
7.1.- Cuenta Corriente y Cheque	Pág. 9
7.2.- Caja de Ahorros	Pág. 10
7.3.- Depósitos a Plazo Fijo	Pág. 11
7.4.- Préstamos	Pág. 11
7.5.- Tarjeta de Crédito	Pág. 12
7.6.- Transferencias electrónicas	Pág. 12
8.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES	Pág. 13
9.- ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO	Pág. 13
10.- ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO	Pág. 13
10.1.- Responsable de Cumplimiento	Pág. 13
10.2.- Planes de Acción Correctiva	Pág. 13
11.- DE FORMA	Pág. 13
12.- VIGENCIA	Pág. 13

OBJETIVO Y ALCANCE: El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “Código”) ha sido elaborado por Scotiabank Uruguay S.A. (en adelante “el Banco”) con el fin de seguir promoviendo las mejores prácticas en el Banco y en cumplimiento de lo establecido por el libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (en adelante RNRCSF), Título I Relacionamiento con Clientes
La implantación del presente Código, 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 de Scotiabank Uruguay S.A. de utilizarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia y veracidad en la información suministrada al Cliente así como la calidad del servicio financiero.

1.1.1.- El Código establece un estándar de buenas prácticas bancarias de tipo general que sienta la base para el permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios .

1.1.2.- 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.- Ámbito de Aplicación

El Código de Buenas Prácticas 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, éste 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

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 ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- c) Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres bancarias.
- 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 distinta del contrato.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus Clientes.
- f) Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.
- g) 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.
- h) Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad
- i) Cumplir con los estándares de Protección de Datos Personales establecidos en la normativa vigente (Ley 18.331 y sus decretos reglamentarios) y en las políticas de Privacidad de Scotiabank Uruguay S.A., considerando especialmente lo siguiente:
 - Solicitar consentimiento a los efectos de realizar tratamiento de datos personales, salvo las excepciones 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.
- j) Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que se brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario

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:

3.1.- 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.

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 de la Entidad Adherente.

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 al consumo, hipotecarios y mediante tarjetas de crédito).

3.6.- 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 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.- 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 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.- 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 los corresponsales financieros, 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 la institución utilice, deberán estar a disposición del público, para permitir su lectura previa, en el sitio en Internet de la institución www.scotiabank.com.uy, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

3.9 Las comunicaciones o notificaciones que el Banco deba realizar a sus clientes en forma personal se realizarán mediante los medios dispuestos a tales efectos en el Contrato de Condiciones Generales, 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 antes la institución u otros medios similares establecidos en el contrato.

3.10. Las comunicaciones, notificaciones o avisos que obligatoriamente deban cursarse a un grupo indeterminado o a todos los clientes 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 de internet de la institución por un plazo no inferior a 10 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

4.1.- El Banco ofrecerá líneas 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, por Internet o por los canales que a sus efectos el Banco disponibilice a sus clientes.

4.3.- 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: en forma personal, telefónica o por correo. También se podrá realizar a través del sitio de Internet o por correo electrónico, conforme a lo dispuesto en el **Procedimiento de Atención de Reclamos** publicado en el sitio web www.scotiabank.com.uy.

6.- CONSIDERACIONES GENERALES PARA PRODUCTOS

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

I. 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.

II. Contrato: Los productos y servicios estarán regidos por contratos.

El Banco 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.

III. 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 el contrato. 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, salvo lo que refiere a modificaciones de productos específicos.

Recibida la notificación de la modificación de contrato por parte del Cliente, éste tiene el proceso de objeción para aceptar o rechazar las mismas.

El proceso de objeción consta de la siguiente forma: se brindará al Cliente un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de cinco días corridos, el Cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones.

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

a) 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 que no hubieran sido solicitadas por éste con una anticipación de al menos quince días hábiles a la entrada en vigencia del nuevo límite de crédito, plazo dentro del cual el Cliente podrá rechazar dicha modificación. Las instituciones adherentes podrán 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.

En estos casos se brindará al Cliente la posibilidad de plantear el proceso de objeción: teniendo un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de cinco días corridos, el Cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones. En el caso de que no lo hiciese las modificaciones se considerarán aceptadas.

b) Depósitos a la vista o a plazos

Cuando en el contrato se haya previsto la modificación de la tasa de interés pactada en los depósitos a la vista o con preaviso, o de la comisiones por bajo promedio, la institución depositaria deberá hacer saber previamente dichas modificaciones a los depositantes, con al menos cinco días hábiles de antelación.

Ante la modificación en estas condiciones el Cliente tiene un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de diez días corridos, el Cliente tendrá otro plazo de diez días corridos para rescindir sin cargo. 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 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.

c) 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 quince días corridos de anticipación; el Banco 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.

IV. Estados de Cuenta: Deberán incluir al menos la información mínima requerida por la normativa vigente.

a) Cajas de ahorro, depósitos a plazos 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.

Dicho estado de cuenta deberá proporcionarse 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 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.

b) 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 con indicación de su importe y motivo de cobro.

V. Seguro de depósitos: Al momento de contratar una Cuenta Corriente, Caja de Ahorro o Plazo Fijo, la Entidad Adherente 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

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 promocionarán 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. 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.

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 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 (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 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, la Entidad Adherente hará constar los cargos por el uso de los cajeros automáticos.

6.2.4.- 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.

La baja o modificación del servicio tendrá efecto dentro de los 5 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.

6.2.5.- 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 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 respectivo contrato.

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 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 devengarán 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 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

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 la existencia de esa moneda en las cajas del Banco y que 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 comprador de pizarra de la divisa convertida que el Banco tenga al momento de la conversión.

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 en 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 ahorros 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 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.

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

I. 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 explicará 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.

II. 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.

III. Cancelación del crédito

En los casos en que permita la pre-cancelación parcial y total de los créditos explicará 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. Se procederá a la devolución de los títulos valores y a la cancelación de las garantías según corresponda.

IV. 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 se compromete a:

- Emitir o hacer emitir las Tarjetas de la marca comercial que corresponda, de validez internacional o de uso restringido.
- Difundir en forma previa a la efectiva contratación de la tarjeta de crédito, toda la información necesaria para entender el correcto funcionamiento de la contratación, en especial lo referente a pagos, intereses, costos y comisiones
- Comunicar, dentro de los plazos legales, cualquier cambio sustancial en la prestación del servicio
- Entregar a los clientes un estado de cuenta mensual con información clara y precisa que refleje el funcionamiento de la operativa desarrollada por el 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. 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.

7.6.- 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 informarán 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, las Entidades Adherentes tratarán su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, y en cumplimiento de la legislación vigente.

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.- Responsable 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 cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las Prácticas.

11.- DE FORMA

Ante cualquier información adicional que pueda requerir, Scotiabank Uruguay S.A. pone a su disposición el departamento de Servicio de Atención al Cliente donde usted puede enviar sus comentarios y/o consultas:

- Vía E-mail a: **servicioalcliente@scotiabank.com.uy**

- Vía carta a: **Colonia 978, piso 2 C.P. 11100 att.: Servicio de Atención al Cliente**

- Vía telefónica al: **1991 de 9 a 19 hs.**

- Vía Internet: **www.scotiabank.com.uy.**

Scotiabank Uruguay S.A. se encuentra supervisado por el 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 21 de marzo de 2024.