

# **Código de Buenas Prácticas**

**Citibank N.A., Sucursal Uruguay**

## 1. Ámbito de aplicación.

El presente Código de Buenas Prácticas (en adelante, el “**Código**”) ha sido elaborado con el fin de establecer los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de Citibank N.A. Sucursal, Uruguay (el “**Banco**”) en las relaciones que establezcan con todos sus clientes (en adelante, los “**Clientes**”), y en cumplimiento de lo establecido por los artículos 321, 485.1 y 486 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (en adelante “**RNRCFSF**”).

Este código debe ser leído y aplicado en conjunto con el Código de Conducta de Citi.

[https://www.citigroup.com/citi/investor/data/codeconduct\\_es.pdf?ieNocache=29](https://www.citigroup.com/citi/investor/data/codeconduct_es.pdf?ieNocache=29)

## 2. Principios y valores generales relativos a conductas de mercado.

A continuación, se establecen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la organización, incluyendo su personal superior.

- a) Adecuar sus actos a principios de lealtad y ética comercial.
- b) Llevar a cabo sus actividades con probidad e imparcialidad.
- c) Cumplir las leyes y decretos que rigen su actividad, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros.
- d) Asumir el compromiso de informar al Banco Central del Uruguay acerca de las infracciones a las referidas regulaciones de las que tengan conocimiento.
- e) Otorgar absoluta prioridad al interés de sus clientes, con el fin de evitar conflictos de interés. Éstos deberán definirse e identificarse y, ante situaciones de conflicto, resolverse de manera justa e imparcial, evitando privilegiar a cualquiera de las partes.
- f) Prestar asesoramiento con lealtad y prudencia.
- g) Gestionar en forma diligente los activos bajo manejo de los clientes con arreglo a los poderes de administración conferidos por éstos en caso resultare aplicable (actualmente el Banco no proporciona este tipo de servicios).
- h) Evitar cualquier práctica o conducta que distorsione la eficiencia de los mercados en los cuales operan, tales como: la manipulación de precios, la competencia desleal, el abuso de poder dominante, el uso indebido de información privilegiada, así como cualquier otra que produzca efectos similares a las antes mencionadas.
- i) Ejecutar con diligencia las órdenes recibidas según los términos en que éstas fueron impartidas.

### 3. **Compromisos con los Clientes.**

El Banco deberá:

- a) Actuar en cumplimiento a las leyes y los decretos que rigen la actividad bancaria, así como las normas generales e instrucciones particulares dictadas por la Superintendencia de Servicios Financieros.
- b) Velar por la protección de los intereses de sus Clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- c) Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia, tanto a nivel interno de la organización como en materia de relacionamiento con sus Clientes y otros agentes con los que interactúen.
- d) Brindar a sus Clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, incluyendo toda aquella exigida en virtud de normas legales y regulaciones aplicables, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- e) 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.
- f) Prestar asesoramiento con lealtad y prudencia.
- g) 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.
- h) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus Clientes.
- i) 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.
- j) Otorgar absoluta prioridad al interés de sus Clientes, identificando y reduciendo al mínimo los riesgos de conflictos de interés. Ante situaciones de conflicto, se evitará privilegiar a cualquier Cliente en particular.

- k) Abstenerse de utilizar información privilegiada

#### 4. **Transparencia en la información.**

Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, el Banco deberá (en forma adicional a lo indicado en el numeral 6.1 siguiente):

- a) Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara, suficiente y veraz sobre los productos o servicios. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán.
- b) 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.
- c) Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (por ejemplo: internet, teléfono, etc.).
- d) 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, en caso de corresponder conforme a la normativa aplicable.
- e) 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.
- f) Brindar a cada Cliente en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, 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 del Banco, 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.
- g) En caso de intermediación en valores se deberá proporcionar a los Clientes información clara, suficiente, veraz y oportuna acerca de las características y riesgos de los productos y servicios solicitados por los Clientes, de modo que les permita tomar decisiones con conocimiento de causa. Asimismo, se deberá

proporcionar a los inversores especificación de costos en que incurrirá el inversor (cargos, gastos, comisiones, tarifas y otros importes aplicables), indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y carácter obligatorio y optativo de cada uno y detallando separadamente los diferentes conceptos que integran los mismos. En caso de negociación de valores de cartera propia se deberá informar al Cliente el diferencial de precio aplicado en relación con el precio de mercado del instrumento.

- h) Con relación a valores de oferta pública o privada emitidos en el exterior, se deberá entregar un prospecto de emisión o en su defecto, el sumario de los términos y condiciones de la emisión y una indicación de donde se puede obtener el prospecto o documento de similar naturaleza que contenga información sobre la emisión, con prescindencia de la denominación que se asigne al mismo en el lugar de emisión, así como lugar de radicación de la institución emisora del documento, indicando que es regida y controlada por autoridades de ese país y no por el Banco Central del Uruguay y calificación de riesgo del valor (si no existiera tal calificación, se deberá prevenir al inversor acerca de tal situación y, en caso de títulos de deuda, proporcionar como elemento de referencia la calificación del emisor o del país en que está radicado, explicitando el alcance de dicha calificación) y garantías ofrecidas por los emisores.
- i) Con respecto a las instituciones financieras del exterior a las cuales referencien a sus Clientes se entregará a cada Cliente, la calificación de riesgo de la institución a la cual se referencia, tipo de relación que existe con la institución local, lugar de radicación, jurisdicción aplicable, información de que la información que el Cliente reciba se rige por normas del exterior y no por las de Uruguay.
- j) 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, pudiendo hacerse referencia a las cláusulas de los contratos que lo regulan.

Dicha información actualizada también deberá constar en el sitio en Internet del Banco.

- k) 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.
- l) 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.

5. **Atención al Cliente.**

El Banco ofrecerá líneas de atención a sus Clientes para cualquier consulta que éstos deseen efectuar. También se podrán efectuar consultas en forma personal, por escrito, vía telefónica o por internet, según se especifica en el punto siguiente.

6. **Reclamos de Clientes.**

Se pone a disposición de los Clientes los siguientes canales a través de los cuales se podrán plantear consultas o reclamos:

Si el cliente realiza una consulta o reclamo sobre una cuenta deberá llamar a Citiservice, al teléfono 2915 5050.

Si llama desde el exterior, previamente debe digitar +598.

El cliente podrá contactarnos por email a través del link disponible en nuestra página web [www.citi.com.uy](http://www.citi.com.uy)

También puede hacerlo en nuestra casa central en Montevideo, calle Costa Rica 1740.

Si la consulta o reclamo no puede ser respondido en forma inmediata, nuestro personal pondrá a disposición un formulario para la presentación de un reclamo formal, el que también se puede obtener ingresando en [www.citi.com.uy](http://www.citi.com.uy) y/o retirarlo en nuestra casa central.

Asimismo, nuestra casa central cuenta con un buzón de sugerencias en los que se puede depositar consultas, comentarios o reclamos por escrito, o se puede enviar una carta a Costa Rica 1740, CP 11500.

Al momento de recibir el reclamo, se le entregará una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador y el plazo estimado de respuesta, el que no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación del reclamo.

Si llegado el caso, necesitaríamos un plazo mayor para dar respuesta al reclamo, se informará oportunamente los motivos de la prórroga y la nueva fecha estimada de respuesta.

En caso de disconformidad con la respuesta recibida, el Cliente podrá presentar un reclamo ante la superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay, por medio de [www.bcu.com](http://www.bcu.com).

El Banco atenderá los reclamos de Clientes diligentemente y los registrará a fin de facilitar su seguimiento.

## **7. Buenas prácticas referidas a determinados productos y servicios ofrecidos a clientes.**

### **7.1. Información a brindar a los Clientes.**

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.

En todos los productos y servicios prestados se entregará un “impreso” conteniendo lo dispuesto en el literal f) de la cláusula 3.

Todos los productos y servicios estarán regidos por contratos. 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.

Los estados de cuenta deberán incluir al menos la información mínima requerida por la normativa vigente. Al momento de contratar el producto, el Cliente será informado de la periodicidad con que recibirá o podrá acceder a los extractos o liquidaciones concernientes a dicho producto, según lo especificado en la normativa vigente.

### **7.2. Funcionamiento.**

#### **7.2.1. Préstamos.**

##### **a) Intereses, comisiones y cargos.**

Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el contrato respectivo, impreso y tarifario y en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.

En el caso de que la tasa de interés pactada sea variable, el Banco se compromete a:

- 1) basar la variación de la tasa en índices objetivos y públicos;
- 2) informar los cambios a sus Clientes, con claridad y en los medios habitualmente usados por el Cliente; y
- 3) explicitar, en el proceso de venta y en la solicitud, las pautas de variación de la tasa. Así como también los topes mínimos y máximos de variación, si existieran.

##### **b) 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 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 de que la solicitud sea denegada, el Cliente podrá reclamar la documentación presentada.

**c) Sistemas de amortización.**

El Banco informará a los Clientes 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.

**d) Cancelación del crédito.**

En los casos en que el Banco permita la pre-cancelación parcial o total de los créditos explicitará claramente en los términos y condiciones, los costos y los requisitos mínimos que se aplicarán en el momento que se produzca.

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 del vale o emisión de carta de pago y la cancelación de garantías según corresponda.

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 vigente.

**7.2.2. Cuentas a plazo o a la vista.**

**a) Uso seguro de las tarjetas magnéticas.**

El Banco no proporciona el servicio de acceso a sus cuentas a través de cajeros automáticos y tarjetas magnéticas.

**b) Retiros.**

Los retiros de las cuentas corrientes serán realizados a través de cheques en la moneda de la cuenta o de cualquier otra forma habilitada por el Banco. 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.

En el caso de las cajas de ahorro, el Banco se reserva el derecho de exigir un previo aviso de tres días para el retiro de los saldos íntegros o parciales. Cuando el Banco lo crea conveniente podrá autorizar la entrega inmediata de todo o parte del saldo de la cuenta.

En el caso de los depósitos a plazo, el depósito y los intereses sólo serán reembolsados al vencimiento del plazo estipulado salvo que se especifique otra cosa en la constancia de depósito.

El Banco no está obligado a enviar avisos de vencimientos.

La entrega de la moneda de la cuenta dependerá en todo momento de la existencia que de dicha moneda posea el Banco.

Cuando se solicite un retiro en una moneda que no sea la de la cuenta, la conversión se hará al tipo de cambio de pizarra, según corresponda, que rija en ese momento en el mercado cambiario.

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 aplicables.

**c) Cheques.**

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, 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.

**d) Inactividad.**

Si durante un lapso de cinco años no llegara a registrarse en una 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.

**e) Cierre de cuenta.**

En caso de que se solicite el cierre de cuentas por parte del Cliente o del Banco, dando por finalizada la relación comercial, el Cliente deberá retirar los fondos disponibles en las cuentas en el plazo acordado con el Banco. En caso de que el Cliente no retire los fondos en dicho plazo, el Banco igualmente procederá al cierre de las cuentas y para poder retirar los fondos una vez cerradas las cuentas, el Cliente deberá presentar certificación notarial que acredite firmas y facultades. Transcurridos 5 años sin que se retiren los mismos, los saldos serán depositados en el Banco de la República a la orden del Estado, tal como se establece en el literal d).

### **7.3. Modificaciones a los contratos.**

#### **a) General.**

Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos (salvo lo dispuesto más abajo para casos específicos) 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.

Dichas modificaciones deberán ser notificadas personalmente al 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 la institución u otros mecanismos que se hubieran previsto en el contrato, así como por estados de cuenta u otra documentación que el Cliente reciba regularmente.

Dicha notificación debe realizarse con treinta días previo a su entrada en vigencia, salvo lo que refiere a modificaciones de productos específicos, que se regularán por las condiciones específicas establecidas en tales contratos y/o la normativa vigente o cuando los cambios en las condiciones favorezcan al Cliente.

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

#### **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 comisión por bajo promedio, el Banco deberá hacer saber previamente dichas modificaciones a los depositantes, con al menos cinco días de antelación.

No será necesario el aviso previo en caso de que sean modificaciones que beneficien al Cliente o en el caso que se hubiera pactado una tasa de interés que dependa de un factor variable.

**8. Vigencia y actualización.**

Este Código rige a partir del 1 de setiembre de 2024. El presente Código será revisado y actualizado con una frecuencia no mayor a los tres (3) años.

El Banco deberá encarar planes de acción correctiva cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las prácticas antes descritas.

El Banco se encuentra supervisado por el Banco Central del Uruguay. Por más información se puede acceder a <http://www.bcu.gub.uy/>