

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS

I) INTRODUCCIÓN

El Banco de la República Oriental del Uruguay es un Ente Autónomo del dominio comercial e industrial del Estado que actúa en el mercado financiero, teniendo como Misión: “Brindar servicios financieros accesibles a toda la población a costos adecuados, estimular el ahorro y fomentar la producción de bienes y servicios contribuyendo al desarrollo económico y social del país”.

Como banco nacional múltiple y competitivo, nos vemos enfrentando el desafío de posicionarnos como líder del mercado, aunando la necesaria rentabilidad de la actividad con el cumplimiento del compromiso social, promoviendo la inclusión financiera, la inversión, la producción y las exportaciones del país

Nuestros valores corporativos que representan principios esenciales que comprometen a sus miembros y que guían el comportamiento de la Organización, son los siguientes:

Servicio

- Prestar servicios financieros que promuevan el desarrollo económico y social del país.
- Ofrecer una óptima calidad de servicio a los clientes, desarrollando productos y servicios que respondan a sus necesidades.

Equidad

- Tratamiento justo y equitativo a clientes, proveedores, colaboradores y trabajadores, descartando toda actitud y política discriminatoria.
- Aplicación inflexible del Código de Ética.

Transparencia

- Cultivar la obligación y el deseo de informar en el marco de las restricciones legales vigentes, sobre la base que una correcta, adecuada y amplia información contribuye al aumento de la confianza en la organización a la vez que genera un mayor autocontrol organizacional.
- Hacer de la transparencia de la gestión una verdadera ventaja competitiva.

Responsabilidad social

- Velar por una visión de la organización de largo plazo y sustentable, incorporando consideraciones de orden social y ambiental en la definición de los negocios y operaciones.
- Definir un sólido compromiso con la responsabilidad social corporativa, definiendo políticas y procedimientos frente a trabajadores, proveedores, clientes, competidores y sociedad en general.

II) ALCANCE

Los principios, prácticas y valores enunciados en este Código, son aplicables al Directorio, la Alta Gerencia, a todos los funcionarios y al Banco como organización.

III) ESTÁNDARES DE GOBIERNO CORPORATIVO:

- 1. DIRECTORIO**
- 2. GERENCIA**
- 3. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES (CODIGO DE ÉTICA - RESPONSABILIDAD SOCIAL)**

- 4. SUBSIDIARIEDAD**
- 5. TRANSPARENCIA**
- 6. ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS**
- 7. EQUIDAD HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS**

1. DIRECTORIO

Enunciado:

El Directorio es el órgano responsable de ejercer, dentro del marco constitucional, legal y reglamentario, la dirección y supervisión de las actividades que el Banco tiene asignadas para el cumplimiento de su misión.

Prácticas:

- 1.1 El Directorio deberá aprobar los objetivos estratégicos y valores corporativos del Banco supervisando su cumplimiento y asegurándose de su debida comunicación a la organización.
- 1.2 El Directorio debe aprobar una estrategia de riesgos y políticas asociadas que permita la identificación de los objetivos de la entidad, tanto a nivel individual como en base consolidada
- 1.3 El Directorio deberá establecer y hacer cumplir líneas claras de responsabilidad asegurando que la Alta Gerencia realice un seguimiento adecuado en el marco de las políticas definidas.
- 1.4 El Directorio debe asegurar un adecuado relacionamiento con el Gobierno, el Tribunal de Cuentas de la República, el Banco Central del Uruguay, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, los auditores externos, los organismos de los cuales forma parte y los demás vinculados.
- 1.5 El Directorio debe velar por el cumplimiento del marco normativo que regula la actividad de la Institución.

2. GERENCIA

Enunciado:

La Alta Gerencia es la encargada de implementar las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para la gestión de las operaciones y riesgos en forma prudente para cumplir con los objetivos estratégicos fijados por el Directorio y en asegurar que éste reciba información relevante, íntegra y oportuna que le permita evaluar la gestión y analizar si las responsabilidades delegadas a la Alta Gerencia se están cumpliendo efectivamente.

La Alta Gerencia cumplirá el principio enunciado a través del desempeño individual de sus integrantes y de los órganos colegiados creados a efectos de fortalecer el Gobierno Corporativo.

Prácticas:

- 2.1 La Alta Gerencia como equipo y cada uno de sus integrantes deben poseer los conocimientos y habilidades para gestionar y supervisar bajo su responsabilidad.
- 2.2 La Alta Gerencia debe implementar un sistema proactivo integral de riesgos que contemple su visión de los riesgos, involucrando todo el personal.
- 2.3 La Alta Gerencia deberá formular el plan de negocios en base a los lineamientos estratégicos definidos por el Directorio, así como monitorear su cumplimiento.
- 2.4 La Alta Gerencia debe establecer y seguir un proceso de mejora continua adecuado para la gestión de la entidad, en el marco de su plan estratégico.
- 2.5 La Alta Gerencia debe implementar las políticas y el plan de negocios aprobados por el Directorio para el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- 2.6 La Alta Gerencia debe definir e implementar un sistema de información, confiable, oportuno y accesible sustentado en la implementación de un proceso íntegro de gestión de tecnología de información en el marco de las estrategias definidas.

3. COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES

Enunciado:

Dar cumplimiento a la misión del Banco, promoviendo la observancia de los valores corporativos en el marco de la visión definida y leyes y reglamentaciones vigentes.

Prácticas:

- 3.1 Prestar servicios financieros que promuevan el desarrollo económico y social del país, aunando la necesaria rentabilidad con el cumplimiento del compromiso social.
- 3.2 Supervisar a través de un Comité de Gobernanza, un adecuado sistema integral de gestión de riesgos.
- 3.3 Velar por la aplicación estricta del Código de Ética y asegurar un tratamiento justo y equitativo a clientes, proveedores, colaboradores y funcionarios, descartando toda actitud y política discriminatoria.
- 3.4 Velar por una visión de la organización de largo plazo y sustentable, incorporando consideraciones de orden social y ambiental en la definición de los negocios y operaciones.
- 3.5 Utilizar la transparencia como una herramienta de gestión convirtiéndose en una verdadera ventaja competitiva.
- 3.6 Adoptar las medidas necesarias para brindar de la mejor forma a sus clientes, los productos y/o servicios ofrecidos. Para ello el Banco procurará:
 - a. Establecer procesos eficientes, con el objeto de poner a disposición de los clientes productos y/o servicios de calidad.
 - b. Cumplir con los plazos ofrecidos y/o prometidos.
 - c. Medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a clientes y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fuere necesario para mantener altos estándares en esta materia.
 - d. Realizar sus mejores esfuerzos para la ejecución de las operaciones relacionadas con instrumentos financieros emitidos por terceros, procurando obtener el mejor resultado posible para el cliente, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.
- 3.7 Promover la innovación para mejorar la calidad de productos y servicios de forma de contribuir a profundizar en la bancarización, llegando a todas las personas del territorio nacional.

3.8 Velar por la solvencia y estabilidad de la Institución en un marco que promueva la eficiencia de los procesos de intermediación financiera que realiza, logrando con ello una mayor protección de depositantes y usuarios de servicios financieros, propiciando el mantenimiento de la confianza pública.

4. SUBSIDIARIEDAD

Enunciado:

El Banco debe cumplir con el principio de subsidiaridad entendido como principio de solidaridad social, compatibilizando su misión con la necesaria rentabilidad de su actividad.

Prácticas:

- 4.1 El Directorio será responsable de establecer las prioridades de la agenda, en lo referente a la aplicación de este principio.
- 4.2 La Alta Gerencia debe implementar las prioridades que establezca el Directorio y evaluar el impacto en los resultados del negocio, promoviendo la transparencia en la información contable.
- 4.3 Instrumentar medidas que fomenten la inversión, la producción de bienes y servicios y las exportaciones, contribuyendo al desarrollo económico y social del país.
- 4.4 Brindar servicios financieros accesibles a toda la población a costos adecuados, estimulando el ahorro.

5. TRANSPARENCIA

Enunciado:

El Directorio debe asegurar dentro del marco legal y normativo vigente, que se produzca información suficiente, adecuada, oportuna, confiable y comprobable, que permita a los distintos agentes y grupos de interés, evaluar integralmente a la Institución.

Prácticas:

- 5.1 La Institución implementará mecanismos de creación y difusión de información adecuados para satisfacer la demanda de los reguladores, clientes y otros grupos de interés.

- 5.2 El Banco mantendrá debida y oportunamente informados a sus clientes sobre sus productos y servicios, y especialmente sobre los cambios de las características, funcionamiento, condiciones, gastos asociados y/o precios (tasas de interés y/o comisiones) de sus productos y servicios, debiendo informarlos con una anticipación razonable a la fecha en que entre en vigencia el cambio o modificación respectivo.
- 5.3 El Banco entregará regularmente la información antes señalada, por cualquier medio idóneo, ya sea a través de sus dependencias, o por medio del teléfono, página web, correo electrónico, información escrita al domicilio del cliente, u otros.
- 5.4 El Banco estará disponible para responder todas las inquietudes o consultas de sus clientes respecto de sus productos, servicios e información publicada o despachada a los clientes, en especial a través de sus dependencias y, además, dispondrá de unidades de atención especializada, tales como Centro de atención al cliente, FONOBROU, página web.
- 5.5 La Alta Gerencia implementará programas de capacitación con el objetivo de recrear la cultura de transparencia dentro del personal.

6. ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE LOS RIESGOS

Enunciado:

El Banco debe contar con un sistema de gestión integral de riesgos entendido como el conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos de control implementados para propiciar una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesto.

Prácticas:

- 6.1 El SGIR (Sistema de Gestión Integral de Riesgos) contemplará los riesgos de crédito, de mercado, liquidez, país, operacional, cumplimiento, reputacional, lavado de activos y financiamiento del terrorismo. También contemplará todo otro riesgo que el marco regulatorio lo indique o el Directorio identifique.
- 6.2 El Directorio aprobará la estrategia y las políticas acerca de la gestión de los riesgos enunciados y deberá definir el riesgo aceptado. Revisará regularmente los diferentes riesgos a los efectos de asegurar que están dentro de los límites establecidos.
- 6.3 El Directorio establecerá las áreas especializadas en la estructura organizativa que aseguren que las funciones de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos cuentan con responsabilidades definidas e independientes de la función de asunción de exposiciones a dichos riesgos.
- 6.4 La Alta Gerencia implementará las estrategias y políticas aprobadas por el Directorio para la gestión de cada riesgo y desarrollará procedimientos para su identificación, medición, monitoreo y control.

- 6.5 La Institución contará con un sistema de información gerencial sobre las exposiciones a los diferentes riesgos. Los informes deben ser provistos oportunamente para el Directorio, la Alta Gerencia y los Gerentes de línea.
- 6.6 El Banco contará con un Oficial de Cumplimiento, con dependencia directa del Directorio, responsable por el adecuado funcionamiento de las políticas, procedimientos y mecanismos de control implementados a efectos de identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- 6.7 Previo a la entrada en vigencia de nuevos productos y actividades se deberá identificar los riesgos inherentes y asegurar que los mismos cuentan con procedimientos y controles adecuados.
- 6.8 El Banco contará con una Auditoría Interna con dependencia directa del Directorio, para evaluar el funcionamiento del SGIR.

7. EQUIDAD HACIA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Enunciado:

El Banco debe otorgar un tratamiento justo y equitativo a todos los grupos de interés.

Se entiende por grupos de interés a todos los agentes externos e internos que interactúan con la Institución, tales como: Depositantes, Clientes de Créditos, Funcionarios, Gobierno, Sindicato, Organismos Reguladores, Calificadoras de Riesgo, Auditores, Proveedores, Organismos Internacionales, Otras Entidades Financieras, Empresas en las cuales el Banco participa y otros actores de la comunidad.

Prácticas:

- 7.1 Contar con canales adecuados de comunicación con los diferentes grupos de interés.
- 7.2 Asegurar un tratamiento equitativo a situaciones análogas, las que deberán estar contempladas en estándares documentados.
- 7.3 Atender los reclamos de los clientes con oportunidad y buena disposición. Para ello el Banco dispondrá de unidades o áreas especializadas en el servicio y atención a clientes, que les permita atender y recibir los reclamos y dar orientación si fuere posible. El Banco mantendrá en la página web información sobre la forma de presentar reclamos, y los procedimientos generales que se seguirán para la solución de los mismos.
- 7.4 Implementar una política de Responsabilidad Social Corporativa.