

## LIBRO IV

### RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

#### TÍTULO I – NORMAS GENERALES

##### **ARTÍCULO 193 (RELACIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES CON SUS CLIENTES).**

Las instituciones de intermediación financieras deberán ceñirse a las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios. Dichas buenas prácticas deben estar recogidas formalmente en un documento, conforme a lo establecido en el artículo 214.

En términos generales, las instituciones deben:

- 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.

El alcance de estos principios y su concreción práctica será distinta de acuerdo con el grado de sofisticación de cada cliente.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### TÍTULO II – NORMAS SOBRE CONTRATOS

##### **ARTÍCULO 194 (ENTREGA OBLIGATORIA DE LA COPIA DEL CONTRATO).**

Las instituciones de intermediación financiera deberán entregar al cliente, la vía correspondiente del contrato por los productos y servicios contratados o una copia del mismo.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

##### **ARTÍCULO 195 (CONDICIONES DE LOS CONTRATOS Y OTRAS INFORMACIONES BRINDADAS A LOS CLIENTES).**

Los contratos y las distintas informaciones que la institución brinde a sus clientes serán siempre realizados en idioma español. Por excepción, cuando el cliente sea residente en un país cuyo idioma oficial sea distinto al español, se admitirá que el contrato esté en el idioma de ese país siempre que sea ejecutable en ese país.

Además, los contratos deberán estar redactados de forma tal que facilite su lectura; en particular, entre otros elementos a considerar en cada caso, se utilizarán caracteres fácilmente legibles, lenguaje claro, títulos y subtítulos, letras en negrita y subrayados, y una diagramación adecuada en cuanto a estilos, espaciado, y toda otra característica que facilite la comprensión.

Los caracteres tipográficos utilizados en los contratos de adhesión no podrán ser en ningún caso inferiores a 10 puntos de tamaño.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 196 (OPERACIONES CON CLÁUSULAS DE REAJUSTE).**

Cuando las instituciones de intermediación financiera decidan realizar operaciones con cláusulas de reajuste, deberán comunicar a la Superintendencia de Servicios Financieros, con treinta días de antelación, los factores de actualización que se proponen utilizar con la finalidad de mantener el valor de las obligaciones, cuando sean distintos de los enumerados en el artículo 169.

En cada operación se indicará el factor de actualización, el plazo –si correspondiere- y la fuente de publicación. Se dejará constancia de la periodicidad de los reajustes.

En el caso de préstamos hipotecarios o al consumo, con cláusulas de reajuste, se brindará al cliente, junto con la información precontractual a la que refiere el artículo 204:

- a) El último valor disponible del índice de referencia, y
- b) Su evolución trimestral, mediante una gráfica, durante al menos los últimos sesenta meses o, en caso que el plazo del préstamo solicitado fuera mayor, durante un período de al menos diez años, referido siempre a los trimestres inmediatamente anteriores. Junto a esta gráfica, se incluirá una advertencia que señale que la evolución pasada del índice es sólo una referencia pero que no garantiza lo que sucederá en el futuro con los pagos que el cliente debe realizar.

En los contratos, impresos, folletos, cartillas y estados de cuenta relacionados con operaciones con clientes minoristas, según la definición establecida en el artículo 183.11, que contengan cláusulas de reajuste, se incluirá un recuadro en el que se advierta que el importe de los pagos periódicos puede incrementarse o reducirse de forma sustancial debido a la existencia de cláusulas de reajuste.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 197 (MODIFICACIÓN DE CONTRATOS).**

Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos, se deberá requerir el consentimiento expreso del cliente, salvo lo estipulado en el artículo 208. En cualquier caso, la posibilidad de realizar modificaciones a las condiciones pactadas debe haber sido prevista en el contrato suscrito por las partes.

Además, en el caso de tarjetas de crédito, se podrán modificar los aspectos de los contratos señalados en el artículo 117.9.2; en el caso de los depósitos, las condiciones de los mismos previstas en el artículo 119. En el caso de créditos en cuenta corriente, se podrá modificar unilateralmente el límite de crédito, siempre que se notifique personalmente a cada cliente en la forma prevista en el artículo 218 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.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

**ARTÍCULO 198 (PROHIBICIÓN DE INCLUIR CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESION).**

En los contratos de adhesión en las relaciones de consumo, no podrán incluirse cláusulas abusivas. Según el artículo 30 de la Ley 17.250 es considerada abusiva por su contenido o por su forma “toda cláusula que determine claros e injustificados desequilibrios entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores, así como toda aquella que viole la obligación de actuar de buena fe. La apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no referirá al producto o servicio ni al precio o contraprestación del contrato, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible”.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

**ARTÍCULO 199 (CLÁUSULAS ABUSIVAS).**

De acuerdo con el artículo 31 de la Ley 17.250, son consideradas cláusulas abusivas sin perjuicio de otras, aquellas que:

- a) Exoneren o limiten la responsabilidad de la institución de intermediación financiera por vicios de cualquier naturaleza de los productos o servicios, salvo que una norma de derecho lo habilite o por cualquier otra causa justificada.
- b) Impliquen renuncia de los derechos del consumidor.
- c) Contengan cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio del consumidor cuando legalmente no corresponda.
- d) Impongan representantes al consumidor.
- e) Impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente de cargo de la institución de intermediación financiera.
- f) La cláusula resolutoria pactada exclusivamente en favor de la institución de intermediación financiera. La inclusión de la misma deja a salvo la opción por el cumplimiento del contrato.

Asimismo, se consideran abusivas aquellas cláusulas que:

- g) Faculten a la institución de intermediación financiera a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.
- h) Autoricen a la institución de intermediación financiera a modificar unilateralmente los términos del contrato, salvo lo previsto en el artículo 197.
- i) Establezcan que el silencio del consumidor se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato, salvo aquellas modificaciones reguladas por el artículo 197.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

### **TÍTULO III – TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN A BRINDAR A LOS CLIENTES**

#### **ARTÍCULO 200 (SITIO EN INTERNET).**

Las instituciones de intermediación financiera deberán contar con un sitio en Internet, a los efectos de cumplir con los requerimientos de información a los clientes que se establecen en esta Recopilación.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 201 (INFORMACIÓN PERMANENTE).**

Las instituciones de intermediación financiera deberán 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 siguientes productos y servicios que se ofrecen en la misma: depósitos a la vista y a plazo, préstamos al consumo, hipotecarios y mediante tarjetas de crédito.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 202 (EXHIBICIÓN DE COTIZACIONES).**

La casa central y las dependencias de las instituciones de intermediación financiera 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.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 203 (PUBLICIDAD DE LAS TASAS DE INTERÉS PASIVAS).**

Las instituciones de intermediación financiera que divulguen tasas de interés pasivas, utilizando cualquier medio de publicidad, deberán establecer con la misma relevancia (en caso de ser por escrito, con el mismo tamaño de letra) la siguiente información mínima:

- a) La tasa de interés efectiva anual.
- b) La modalidad del depósito.
- c) El plazo, si correspondiera.
- d) El importe mínimo del depósito, si correspondiera.
- e) Comisiones y gastos de apertura, mantenimiento y operación, si correspondiera.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 204 (INFORMACIÓN PREVIA SOBRE INTERESES Y CARGOS).**

Las instituciones de intermediación financiera, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, deberán brindar a cada cliente minorista, según la definición establecida en el artículo 183.11, 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.

En caso que el importe no se pueda establecer con precisión en valores numéricos, se deberá indicar tal eventualidad, señalando la forma de cálculo (base y tasa a aplicar, de ser el caso). 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, conforme a lo establecido en el artículo 208.

Este requisito se podrá cumplir incluyendo una referencia a las respectivas cláusulas del contrato.

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.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 205 (LEYENDA INFORMATIVA).**

En los impresos, folletos, cartillas, estados de cuenta y en el sitio en Internet de la institución de intermediación financiera, se deberá incluir una referencia a los medios disponibles para que los clientes puedan efectuar consultas y reclamos, y una nota señalando que la institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay y que por más información se puede acceder a [www.bcu.gub.uy](http://www.bcu.gub.uy). En el caso de las operaciones pasivas, también se deberá señalar, cuando corresponda, la existencia de una calificación de riesgo periódica de la institución, elaborada por una agencia especializada independiente, indicando los medios para conocerla de manera gratuita.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 206 (DIFUSIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN).**

Las instituciones de intermediación financiera deberán 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 la institución 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.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

### **TÍTULO IV – CARGOS Y OTROS IMPORTES**

#### **ARTÍCULO 207 (CARGOS Y OTROS IMPORTES NO PACTADOS).**

Las instituciones de intermediación financiera no podrán cobrar intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, multas, seguros ni otros importes que no hayan sido previa y expresamente pactados, e informados de acuerdo con el artículo 204.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.20009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 208 (MODIFICACIONES).**

Las instituciones de intermediación financiera deberán informar al cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes necesarios para mantener o utilizar el producto o servicio contratado, y cuya modificación se hubiera previsto en el contrato. Dicha modificación deberá ser notificada personalmente al cliente en la forma prevista en el artículo 218, con una antelación de al menos treinta días a su entrada en vigencia, salvo que esta Recopilación establezca otra forma de comunicación para productos o servicios específicos.

El cliente dispondrá de 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 podrán realizar de forma inmediata, sin necesidad de aviso previo.

Las instituciones podrán optar por realizar las modificaciones de acuerdo con la evolución de un índice determinado, según lo previsto por el artículo 169. En este caso no es necesario realizar el aviso previo cada vez que ocurra una modificación. El aumento podrá ser menor a la evolución del índice elegido.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.20009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 209 (SUMAS INDEBIDAMENTE COBRADAS).**

Las sumas indebidamente cobradas por las instituciones de intermediación financiera serán reembolsadas, en efectivo o acreditadas en cuenta a elección del cliente, en un plazo máximo de 30 días luego de constatado el error. En caso que las sumas hayan sido indebidamente cobradas por motivos imputables a la institución, serán reembolsadas con los correspondientes intereses; a estos efectos, se considerarán las tasas medias de interés para préstamos en efectivo publicadas por el Banco Central del Uruguay, de acuerdo con el tipo de cliente, moneda y plazo.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.20009 (2008/2033)*

### **TÍTULO V – SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS**

#### **ARTÍCULO 210 (FUNCIÓN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS).**

Las instituciones de intermediación financiera deberán contar con un servicio de atención de reclamos, a través del cual se podrán también canalizar las consultas que presenten los clientes y realizar otras tareas afines.

El Directorio o la autoridad jerárquica equivalente es el responsable de establecer un servicio de atención

de reclamos adecuado a las características de la institución, así como de aprobar y mantener actualizadas las políticas que regulen su funcionamiento. En el caso de las sucursales de personas jurídicas extranjeras esta responsabilidad recaerá en la máxima autoridad local.

El servicio deberá permitir: (i) velar por los derechos de los clientes reconocidos legalmente y en la normativa del Banco Central del Uruguay, así como en las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios, y (ii) garantizar la autonomía y objetividad de las decisiones tomadas, evitando conflictos de interés.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 211 (DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE).**

Las instituciones de intermediación financiera deberán designar al responsable de la función de atención de reclamos. Dicho funcionario estará comprendido en la categoría de personal superior a que refiere el artículo 38.11.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 212 (PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN).**

El procedimiento de reclamación deberá contemplar que si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, el personal de la institución entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal y un impreso que explique el funcionamiento del servicio de atención de reclamos con que cuenta la institución. El contenido de este impreso, que también deberá estar disponible en la página web de la institución, incluirá una descripción del procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Asimismo, señalará que en caso que la institución no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

En todos los locales de la institución donde se atiende al público, los clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito. Los reclamos también podrán ser remitidos vía electrónica a través de la página en Internet de la institución, entre otros medios que esta determine. Se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificadorio.

Se deberá informar al cliente, al momento de recibir un reclamo escrito, el plazo estimado en el que recibirá una respuesta escrita. Dicho plazo no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación. 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. El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución de intermediación financiera local 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 este sentido.

La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

La respuesta escrita que la institución brinde al cliente deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso que la institución entienda que el reclamo es

injustificado, se deberá informar por escrito al cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

#### **ARTÍCULO 213 (DIFUSIÓN DEL SERVICIO).**

La existencia del servicio de atención de reclamos, y los datos de contacto, serán puestos en conocimiento de los clientes a través de carteles en las oficinas de atención al público, de los estados de cuenta periódicos y en el sitio en Internet de la institución.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

### **TÍTULO VI – CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS**

#### **ARTÍCULO 214 (CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS).**

Las instituciones de intermediación financiera deberán adoptar un Código de Buenas Prácticas en el que se estipulen 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, en las relaciones que establezcan con los clientes de la institución.

El Código de Buenas Prácticas deberá revisarse y actualizarse en forma periódica y contener como mínimo disposiciones acerca de:

- a) El ámbito de aplicación, especificando las entidades del conjunto económico de la institución abarcadas por el código si correspondiere.
- b) Los principios que rigen las relaciones con los clientes, entre otros: transparencia, diligencia y veracidad.
- c) Las buenas prácticas referidas a productos y servicios específicos ofrecidos a clientes minoristas. Los productos o servicios serán al menos los contemplados en el artículo 201 y se entiende por cliente minorista a aquel que cumple con la definición del artículo 183.11.  
En este sentido, y entre otros aspectos, se detallará:
  - La información a brindar en las distintas etapas de la relación contractual.
  - Los compromisos que asume la institución con relación al buen funcionamiento de estos productos y servicios.
  - Los preavisos que se brindarán en caso de modificaciones en las condiciones de los productos y servicios.
- d) Los mecanismos para la resolución de posibles diferencias con los clientes.
- e) Definición de los términos utilizados.

En la elaboración de este Código se tendrán en cuenta las disposiciones legales vigentes en el país que protegen los derechos de los clientes, la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el Código de Ética adoptado por la institución de acuerdo con el artículo 35.16, y las buenas prácticas contenidas en códigos que sean de amplio reconocimiento y de uso difundido en el ámbito internacional.



*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

**ARTÍCULO 215 (RESPONSABILIDADES).**

El Directorio o la autoridad jerárquica equivalente será responsable por la aprobación del Código de Buenas Prácticas y por asegurarse que la Alta Gerencia tome las medidas necesarias para su adecuada implementación en toda la institución.

La Alta Gerencia es responsable de:

- a) Implementar el Código de Buenas Prácticas, desarrollando las políticas de capacitación necesarias para que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el Código, así como las situaciones que se pueden suscitar en la operativa de la institución.
- b) Verificar el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas, corregir y sancionar los desvíos que se detecten.
- c) Informar al Directorio o a la autoridad jerárquica equivalente acerca de la implementación del Código y de las medidas adoptadas para fortalecer las buenas prácticas en la organización.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

**ARTÍCULO 216 (NOTIFICACIÓN AL PERSONAL Y CAPACITACIÓN).**

Las instituciones de intermediación financiera deberán notificar en forma expresa a su personal el Código de Buenas Prácticas adoptado y de sus modificaciones, debiéndose conservar el registro de dichas notificaciones. Se deberá implementar una instancia de capacitación al menos cada dos años.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

**ARTÍCULO 217 (DIFUSIÓN).**

El Código de Buenas Prácticas deberá estar a disposición de los clientes para su consulta en los locales de la institución y en el sitio en Internet de la misma.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

**TÍTULO VII – COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES**

**ARTÍCULO 218. (FORMA DE LOS AVISOS, COMUNICACIONES O NOTIFICACIONES QUE LAS INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DEBEN DIRIGIR A SUS CLIENTES).**

Las comunicaciones, notificaciones o avisos que las instituciones de intermediación financiera deban cursar a sus clientes en forma personal podrán realizarse mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería u otros mecanismos idóneos que hayan sido pactados en los contratos.

Estas comunicaciones también podrán practicarse 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.

Las comunicaciones, notificaciones o avisos que deban cursarse a un grupo indeterminado o a todos los clientes de una institución podrán practicarse mediante la publicación de avisos claramente visibles en el Diario Oficial y en otro diario de circulación nacional.

Las demás notificaciones, comunicaciones o avisos que las instituciones de intermediación financiera deban cursar a sus clientes podrán realizarse por cualquier medio idóneo.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

**ARTÍCULO 219. (FORMA DE LOS AVISOS, COMUNICACIONES O NOTIFICACIONES QUE LOS CLIENTES DEBEN DIRIGIR A LAS INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA).**

Las comunicaciones, notificaciones o avisos que los clientes deban cursar a las instituciones de intermediación financiera por escrito deberán dirigirse a la sucursal correspondiente, pero se tendrán por bien practicadas si el escrito fuere recibido por funcionarios de otras dependencias de la institución. El escrito se entregará firmado por el cliente o su apoderado y la institución devolverá una constancia firmada por personal responsable, en la que deberá consignarse la fecha y la hora. También se tendrán por bien practicadas las comunicaciones, notificaciones o avisos realizados por escrito cuando éste sea depositado en los buzones de correspondencia de la sucursal correspondiente, ya sea directamente por el cliente o a través de servicios de correo o mensajería. En este caso, la comunicación surtirá efectos a partir del primer día hábil bancario siguiente. La institución deberá expedir una constancia de recepción si el cliente la solicitare.

Las instituciones dispondrán de casillas de correo electrónico u otros medios similares, informáticos o no, para que los clientes puedan efectuar las comunicaciones que no deban ser enviadas necesariamente por escrito. En todo caso se considerará bien practicada la comunicación efectuada a través de las casillas de correo electrónico utilizadas por los servicios de atención al cliente. La comunicación surtirá efecto a partir del primer día hábil bancario siguiente, excepto cuando se trate de comunicaciones de extravío de tarjetas, en cuyo caso surtirá efectos en forma inmediata si se realizara por los mecanismos pactados en el contrato.

También se considerará bien practicada la comunicación que se curse por escrito en la forma prevista en el inciso precedente.

En todos los casos, la comunicación sólo será eficaz si se identifica concretamente el cliente y la cuenta de referencia.

*Circular 2016 - Resolución del 21.01.2009 - Vigencia 01.07.2009 - Publicación Diario Oficial 03.04.2009 (2008/2033)*

**ARTÍCULOS 220 a 304. ( SIN OCUPAR )**

