



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 07 de Marzo de 2014

C I R C U L A R N° 2.171

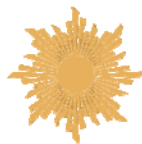
Ref: RECOPIACIÓN DE NORMAS DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO - ARMONIZACIÓN LIBRO IV - Protección al usuario de servicios financieros.

Se pone en conocimiento que la Superintendencia de Servicios Financieros adoptó, con fecha 17 de febrero de 2014, la resolución SSF 104-2014 que se transcribe seguidamente:

EN LA RECOPIACIÓN DE NORMAS DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO:

- 1. RENOMBRAR** el Capítulo I – DISPOSICIONES GENERALES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el cual pasará a denominarse Capítulo I – Principios Generales.
- 2. SUSTITUIR** en el Capítulo I – PRINCIPIOS GENERALES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los siguientes artículos:

ARTÍCULO 318 (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Los artículos contenidos en el presente capítulo son aplicables a Bancos, Casas Financieras, Cooperativas de Intermediación Financiera, Bancos de Inversión, Instituciones Financieras Externas, Administradoras de Grupos de Ahorro Previo, Casas de Cambio, Empresas Administradoras de Crédito, Empresas de Transferencia de Fondos, Empresas de Servicios Financieros **y Representaciones**, salvo que en el propio artículo se especifique la institución supervisada a la cual se aplica.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ARTÍCULO 319 (RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES). Las instituciones deberán ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

En términos generales, las instituciones deberán:

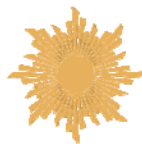
- a) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b) Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- c) **Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.**
- d) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

Excepto en el caso de las Representaciones, las referidas prácticas deberán estar recogidas formalmente en un Código de Buenas Prácticas, conforme a lo establecido en el artículo 321.

3. **SUSTITUIR** en el Capítulo II – CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los siguientes artículos:

ARTÍCULO 321 (CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS). Las instituciones 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 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 deberá dar concreción a los principios establecidos en el artículo 319 y las reglas generales contenidas en la presente Recopilación, estableciendo las buenas prácticas referidas a los distintos productos y servicios que la institución ofrece. En particular, se establecerá la información que se debe brindar en las distintas etapas de la relación contractual, los compromisos que



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

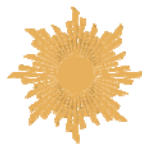
asume la institución con relación al buen funcionamiento de sus productos y servicios y los mecanismos para la resolución de posibles diferencias con los clientes.

ARTÍCULO 323 (NOTIFICACIÓN AL PERSONAL). Las instituciones deberán notificar en forma expresa a su personal el Código de Buenas Prácticas adoptado y sus modificaciones.

ARTÍCULO 324 (DIFUSIÓN). El Código de Buenas Prácticas deberá estar a disposición de los clientes para su consulta en los locales de la institución y **en su sitio en internet, si existiere.**

4. **DEROGAR** en el Capítulo II – CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el artículo 322.
5. **DEROGAR** en el Capítulo III – ATENCIÓN DE RECLAMOS, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero la SECCIÓN I - SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS y la SECCIÓN II - FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.
6. **SUSTITUIR** en el Capítulo III – ATENCIÓN DE RECLAMOS, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los siguientes artículos:

ARTÍCULO 325 (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Los artículos contenidos en el presente **capítulo** son aplicables a Bancos, Casas Financieras, Cooperativas de Intermediación Financiera, Bancos de Inversión, Instituciones Financieras Externas, Administradoras de Grupos de Ahorro Previo, Casas de Cambio, Empresas Administradoras de Crédito, Empresas de Transferencia de Fondos, Empresas de Servicios Financieros y Representaciones, salvo que en el propio artículo se especifique la institución supervisada a la cual se aplica.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ARTÍCULO 326 (RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las instituciones –excepto las Representaciones– deberán designar un funcionario responsable por la atención de reclamos de los clientes, y en particular por la correcta aplicación del procedimiento de atención de reclamos a que refiere el artículo 327. Dicho funcionario estará comprendido en la categoría de personal superior.

ARTÍCULO 327 (PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las instituciones deberán implementar un procedimiento de atención de reclamos de sus clientes, el cual incluirá vías para la formulación del reclamo, formas y plazos de respuesta. Las instituciones deberán seguir este procedimiento en todos los casos en los que un reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente.

El procedimiento deberá contemplar los siguientes extremos:

- Se habilitará la posibilidad de presentar reclamos por escrito, los cuales deberán ser recibidos en todos los locales de la institución en los que se atiende al público.
- En los referidos locales se pondrán a disposición del público formularios para la presentación de reclamos e impresos que describan el procedimiento.
- Luego de presentado el reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador, y el plazo de respuesta.
- El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución 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.
- Se deberá informar por escrito al cliente, ya sea por nota o correo electrónico, el resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso de que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante la Superintendencia de Servicios Financieros en caso de



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

disconformidad con la decisión adoptada.

- La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica en caso de que la institución cuente con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con las definiciones previstas en el artículo 496 de la presente Recopilación. En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.

Asimismo, las instituciones deberán dar difusión a los siguientes elementos, a través de carteles en las oficinas de atención al público, en los estados de cuenta periódicos y en su sitio en internet, si existiere:

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

- La posibilidad de trasladar los reclamos a la Superintendencia de Servicios Financieros del Banco Central del Uruguay en caso de que la institución no le dé respuesta o esta sea insatisfactoria.

A su vez, en el sitio en internet de la institución, si existiere, se deberán publicar:

- Los formularios de reclamación.

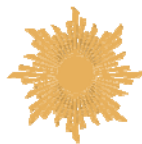
- La descripción del procedimiento.

En el caso de las Representaciones, el procedimiento se limitará a informar a los clientes los mecanismos con los que cuenta la institución representada para procesar reclamos y a prestar asistencia para su presentación.

7. DEROGAR en el Capítulo III – ATENCIÓN DE RECLAMOS, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los artículos 328, 329 y 330.

8. SUSTITUIR en el Capítulo IV – CONTRATOS, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el siguiente artículo:

ARTÍCULO 334 (MODIFICACIÓN DE CONTRATOS). Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos, se deberá requerir el



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

consentimiento expreso del cliente, salvo lo estipulado en el artículo 360. 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 380; en el caso de los depósitos, las condiciones de los mismos previstas en el artículo 386. 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 **inciso primero del artículo 355** 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.

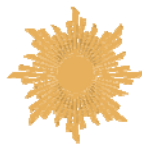
9. **SUSTITUIR** en el Capítulo V – TASAS DE INTERÉS ACTIVAS, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el siguiente artículo:

ARTÍCULO 337 (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Los artículos contenidos en el presente capítulo son aplicables a bancos, bancos de inversión, casas financieras, instituciones financieras externas, cooperativas de intermediación financiera, empresas administradoras de créditos y empresas de servicios financieros, salvo que en el propio artículo se especifique la institución supervisada a la cual se aplica.

10. **SUSTITUIR** en la Sección II – INFORMACIÓN A LOS CLIENTES, del Capítulo VI – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los siguientes artículos:

ARTÍCULO 346 (SITIO EN INTERNET). Las instituciones que cuenten con un sitio en internet deberán difundir a través del mismo la información cuya divulgación pública requiera esta Recopilación.

ARTÍCULO 350 (INFORMACIÓN PREVIA SOBRE INTERESES Y CARGOS). Las instituciones, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio,



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

deberán 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, 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 360.

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

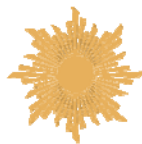
Dicha información actualizada también deberá constar en el sitio en Internet de la institución, **si existiere**, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

ARTÍCULO 351 (OPERACIONES CON CLÁUSULAS DE REAJUSTE O TASAS DE INTERES VARIABLE). Cuando las instituciones de intermediación financiera, las empresas administradoras de crédito y las empresas de servicios financieros decidan realizar operaciones con cláusulas de reajuste o tasas de interés variable, deberán comunicar a la Superintendencia de Servicios Financieros, con treinta días de antelación, los factores de actualización que se proponen utilizar, cuando sean distintos de:

- a) La Unidad Indexada, la Unidad Reajutable, o cualquiera de los índices de precios publicados por el Instituto Nacional de Estadística, u otro organismo oficial.
- b) Alguna de las tasas medias de instituciones publicadas por el Banco Central del Uruguay.
- c) Las tasas ofrecidas en el Mercado Interbancario de Londres (LIBOR) u otras ampliamente conocidas y utilizadas en los mercados financieros internacionales.

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 o depósitos con cláusulas de reajuste o tasa de interés



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

variable, se deberá informar al cliente el último valor disponible del índice de referencia y cuál es la variable sobre la cual se calcula.

ARTÍCULO 353 (DIFUSIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN). Las instituciones deberán mantener a disposición de los posibles clientes, en el área de atención al público de su casa central y dependencias **y en los locales de sus 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, **si existiere**, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

ARTÍCULO 353.2 (INFORMACIÓN A DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS LOCALES DE LOS CORRESPONSALES FINANCIEROS). Los corresponsales financieros deberán poner en sus locales la siguiente información a disposición de los clientes de la institución:

a. Servicios de corresponsalía que se brindan, indicando la institución o las instituciones contratantes y los servicios prestados por cuenta de las mismas, debiendo informar:

- Límites por persona, por tipo de transacción, por cantidad de operaciones u otros, así como las demás condiciones para la prestación de dichos servicios.
- Direcciones de las dependencias de la institución o las instituciones contratantes más cercanas.
- Canales disponibles para la recepción de reclamos.
- Horarios de atención al público.

b. Que la institución o las instituciones contratantes son plenamente responsables frente a los clientes por los servicios prestados por medio del corresponsal financiero.

c. Toda otra información que deba estar a disposición de los clientes de acuerdo con lo dispuesto **en el presente libro**.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

11. SUSTITUIR en la Sección III - COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES, del Capítulo VI – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los siguientes artículos:

ARTÍCULO 355 (FORMA DE LOS AVISOS, COMUNICACIONES O NOTIFICACIONES QUE LAS INSTITUCIONES DEBEN DIRIGIR A SUS CLIENTES). Las comunicaciones, notificaciones o avisos que **obligatoriamente** las instituciones deban cursar a sus clientes en forma personal, podrán realizarse 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 **similares** 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 obligatoriamente deban cursarse a un grupo indeterminado o a todos los clientes de una institución, deberán practicarse mediante:

- a. **la publicación de avisos claramente visibles en medios de comunicación masivos de alcance nacional;**
- b. **un aviso destacado en la página principal del sitio en internet de la institución, en caso de existir, por un plazo no inferior a diez días hábiles; y**
- c. **mensajes dirigidos a las casillas de aquellos clientes que hayan optado por constituir una dirección electrónica ante la institución.**

Estas comunicaciones también podrán practicarse en la forma prevista en el inciso primero.

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

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las modificaciones dispuestas para el presente artículo entrarán en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ARTÍCULO 356 (FORMA DE LOS AVISOS, COMUNICACIONES O NOTIFICACIONES QUE LOS CLIENTES DEBEN DIRIGIR A LAS INSTITUCIONES). Las comunicaciones, notificaciones o avisos que los clientes deban cursar a las instituciones podrán ser dirigidas mediante nota escrita presentada personalmente o enviada mediante servicios de mensajería; correo electrónico dirigido a las casillas dispuestas por la institución a estos efectos, o formularios electrónicos dispuestos en el sitio en internet de la institución, entre otros medios que la institución determine. Si el medio de comunicación utilizado por el cliente no permite obtener constancia de la recepción de la comunicación, la institución deberá comunicarle los mecanismos a través de los cuales podrá obtener dicha constancia.

En todos los casos, la institución deberá establecer los procedimientos necesarios para registrar lo comunicado por el cliente.

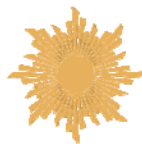
En todos los casos, la comunicación sólo será eficaz si se identifica concretamente el cliente y la cuenta de referencia.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las modificaciones dispuestas para el presente artículo entrarán en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

- 12. INCORPORAR** en la Sección IV – OTRAS COMUNICACIONES, del Capítulo VI – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el siguiente artículo:

ARTÍCULO 357.1 (NOTIFICACIÓN PREVIA AL ENVÍO DE INFORMACIÓN A LA CENTRAL DE RIESGOS CREDITICIOS). Los bancos y cooperativas de intermediación financiera deberán notificar a los clientes que registren deudas originadas en comisiones por bajo promedio u otros cargos asociados al mantenimiento de cajas de ahorro y cuentas corrientes, en forma previa a incluir dicha deuda en la información a remitir a la central de riesgos crediticios. Por razones justificadas, se admitirá que dicha notificación se realice como máximo dentro de los treinta días posteriores al envío de dicha información. Dicha notificación deberá practicarse en la forma prevista en el inciso primero del artículo 355 y deberá acompañarse de la siguiente advertencia: “La inclusión de la información de esta deuda en la Central de



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Riesgos Crediticios puede dificultar su futuro acceso al crédito o desmejorar las condiciones para su otorgamiento”.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

- 13. SUSTITUIR** en el Capítulo VII - CARGOS Y OTROS IMPORTES, del Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el siguiente artículo:

ARTÍCULO 360 (MODIFICACIONES). Las instituciones deberán 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 los contratos. Dicha modificación deberá ser comunicada a todos los clientes en la forma prevista en el segundo inciso del artículo 355, 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.

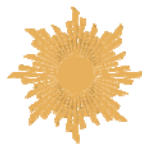
Las reducciones en los cargos se podrán realizar de forma inmediata, sin necesidad de aviso previo.

Las instituciones podrán optar por realizar las modificaciones de acuerdo con la evolución de un índice determinado, según lo previsto por el artículo 351.

- 14. SUSTITUIR** en el Título II – INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el siguiente artículo:

ARTÍCULO 368 (COMISIONES Y OTROS CARGOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS). En cada cajero automático instalado en el país deberá figurar, en un lugar claramente visible, un cartel con las comisiones y otros cargos impuestos por el operador de la red de cajeros o las instituciones que integran la red, indicando el importe exacto y el motivo de cobro. En su defecto, dicho cartel podrá contener un aviso indicando que las referidas comisiones y cargos podrán consultarse en la pantalla o mediante un teléfono gratuito en el cajero automático.

Siempre que la operación solicitada por el cliente implique alguna comisión o



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

cualquier tipo de cargo impuesto o trasladado al cliente por el operador, se deberá brindar un mensaje en la pantalla indicando el importe y permitir, sin costo para el cliente, desistir de efectuar dicha operación.

En el caso de operaciones que pudieren estar sujetas a comisiones y otros cargos impuestos por instituciones no pertenecientes a la red, se deberá informar a los clientes que la operación puede tener un costo, y que para informarse del mismo deberá contactarse con la institución emisora de su tarjeta.

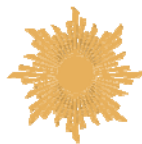
- 15. SUSTITUIR** en el Título III – CRÉDITOS, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el siguiente artículo:

ARTÍCULO 373 (ENTREGA DEL TÍTULO VALOR). Las instituciones deberán entregar bajo recibo el título valor suscrito por el cliente a que se hace referencia en los artículos 371 o 372, según corresponda, a quien cancele la obligación que lo originó; de lo contrario, deberán ofrecer carta de pago. La institución deberá poner a disposición del cliente el título valor cancelado en un plazo máximo de 10 (diez) días. Si el mismo no fuera retirado, la institución deberá destruirlo como máximo a los 12 (doce) meses de cancelada la obligación que lo originó, debiendo documentarse en forma fehaciente la destrucción del documento original.

En el caso de títulos valores que respalden la emisión de tarjetas de crédito, la institución podrá retener el título valor por un plazo máximo de 60 (sesenta) días, siempre que existan autorizaciones pendientes.

- 16. INCORPORAR** en el Título III – CRÉDITOS, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el siguiente artículo:

ARTÍCULO 373.1 (VENTA CRUZADA EN CRÉDITOS EN EFECTIVO). Las instituciones que en oportunidad de otorgar créditos al consumo en efectivo ofrezcan a sus clientes otros productos o servicios diferentes, deberán recabar el consentimiento por escrito y en un documento separado del contrato de préstamo o



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

documento de adeudo, independientemente de que su contratación sea o no obligatoria para el otorgamiento del crédito.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

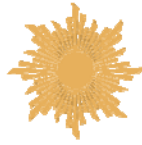
Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

17. SUSTITUIR en el Título IV - TARJETA DE CRÉDITO, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los siguientes artículos:

ARTÍCULO 374 (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Los artículos contenidos en el presente título son aplicables a Bancos, Casas Financieras, Cooperativas de Intermediación Financiera, **Instituciones Financieras Externas**, Empresas Administradoras de Crédito y Empresas de Servicios Financieros, salvo que en el propio artículo se especifique la institución supervisada a la cual se aplica.

ARTÍCULO 378 (CONDICIONES A ESTIPULAR CON EL TITULAR DEL CRÉDITO). En el contrato de apertura del crédito respectivo deberá constar necesariamente:

- a) Las modalidades operativas de uso de las tarjetas y los cargos que se imputen por su tenencia y uso a nivel nacional, regional e internacional, incluyendo la forma de determinar **o la institución que determinará** los tipos de cambio a utilizar en caso de ser necesario convertir a moneda nacional, o a una moneda extranjera distinta, las compras o retiros de efectivo realizados. **En ningún caso las cotizaciones a utilizar podrán apartarse en forma significativa de los valores de mercado.**
- b) La responsabilidad de las partes en caso de robo, extravío o falsificación de la tarjeta, atendiendo a lo señalado en los artículos 364 y 367 y la forma en que el cliente deberá efectuar el proceso de denuncia de estos hechos.
- c) El método que se utilizará para calcular el monto de intereses a pagar, y la forma de calcular los recargos y todo gasto generado por la mora del deudor, de modo que el cliente pueda corroborar el total de los importes cobrados por tales conceptos en cada período de facturación.
- d) El monto máximo de crédito, **en caso de encontrarse determinado al momento de suscribir el contrato** y los mecanismos para su modificación atendiendo a lo señalado en el artículo 381.
- e) La forma en que el acreditado deberá reembolsar el saldo exigible por la utilización del crédito, así como el modo de determinar y comunicar la tasa

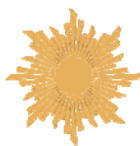


BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- de interés aplicable sobre los saldos deudores y todo otro cargo previa y expresamente pactado por cualquier concepto.
- f) El modo de determinar y comunicar el lugar y la fecha de los pagos, y cuándo se considerará cancelada la obligación (si dependiera de la forma de pago).
 - g) La forma de imputación de los pagos parciales.
 - h) La indicación de si se admite el pago por anticipado y, en caso afirmativo, de sus condiciones.
 - i) Las instrucciones para completar el título valor creado en las condiciones prescriptas por el artículo 372.
 - j) La forma de determinar el pago mínimo, atendiendo a lo señalado en el artículo 382.
 - k) Los canales y procedimientos con que cuenta el cliente para resolver las posibles controversias que surjan, a través del régimen establecido en el artículo 326.
 - l) La condición de que la tarjeta de crédito perderá validez antes de su vencimiento, a solicitud del titular del crédito o por decisión de la empresa acreditante, notificada con un mínimo de 30 (treinta) días de antelación a dicho titular, sin perjuicio de las excepciones previstas en los contratos, que podrán prever situaciones vinculadas a la conducta del cliente en que el plazo sea menor. En estos casos se deberá devolver de inmediato la tarjeta de crédito a la empresa emisora y ésta deberá anularla del sistema.
 - m) En caso de cancelación anticipada de la tarjeta, la forma de determinar y devolver el saldo del cargo anual, o cualquier otro concepto que haya sido cobrado anticipadamente, por los meses ya cobrados y no utilizados.

ARTÍCULO 379 (ESTADOS DE CUENTA). Los estados de cuenta u otros informes que se cursen a los clientes, deberán incluir, como mínimo:

- a) La fecha de cierre o período que comprende la información y la fecha de vencimiento del pago.
- b) El monto del crédito autorizado y el límite disponible con indicación de la moneda que corresponda.
- c) La fecha, descripción e importe de cada una de las operaciones efectuadas.
- d) Las tasas de interés (compensatorio y de mora) aplicadas en el período.
- e) Todo otro cargo pactado por cualquier concepto, con indicación de su carácter de obligatorio u optativo, siempre que el cliente estuviera debidamente informado del monto del mismo.
- f) Los tributos que hubiere.
- g) Un cuadro en el que aparezcan, con la misma relevancia: i) el monto del Pago Contado (aquel que cancela la totalidad de la deuda), ii) el monto del Pago Mínimo, iii) el monto de intereses (intereses que se devengaren a la fecha de vencimiento del estado de cuenta, en caso que no se efectúe ningún pago), iv) el monto del impuesto al valor agregado sobre los intereses.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

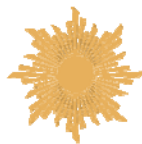
- h) Formas de pago.
- i) Indicación del monto y fecha del último pago realizado en caso de saldos pendientes.
- j) La tasa de interés compensatorio que corresponda a cada alternativa de financiación.
- k) La tasa de interés compensatorio y de mora que rigen para el período de facturación siguiente al de las compras informadas en el estado de cuenta.
- l) Una nota aclaratoria, con un vínculo desde el cuadro donde se indica el pago mínimo, advirtiendo que realizar únicamente los pagos mínimos aumentará significativamente el tiempo que llevará pagar la deuda, además de costar más.
- m) Un recuadro, en el anverso del estado de cuenta, señalando lo dispuesto en el artículo 352.
- n) La fecha del próximo vencimiento del estado de cuenta.
- o) Un aviso sobre la renovación automática de la tarjeta, en caso que corresponda, indicando la fecha y el cargo. Este aviso se incluirá en el estado de cuenta del mes anterior a que se produzca la emisión de la tarjeta por renovación automática.
- p) Una constancia, en el estado de cuenta del mes anterior a que se proceda al llenado del título valor incompleto a que refiere el artículo 372, señalando la fecha en que será completado en caso que el cliente no cancele el saldo adeudado o no acuerde una forma de pago antes de esa fecha. Esta constancia no será necesaria en caso que la institución opte por efectuar la comunicación mediante otra de las formas previstas en el artículo 355.

Las tasas de interés a que refieren los apartados d), j), k) deben expresarse en términos efectivos anuales, que deberán informarse sin incluir el impuesto al valor agregado.

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.

Los estados de cuenta se deberán remitir al cliente 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 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. Este derecho deberá constar en el estado de cuenta



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

impreso, siempre que éste tenga un costo específico para el tarjetahabiente. El estado de cuenta deberá entregarse en la dirección física o electrónica del cliente, según lo acordado, al menos con tres días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento.

ARTÍCULO 380 (MODIFICACIONES DE LOS CONTRATOS). Los emisores de tarjetas de crédito no podrán modificar unilateralmente el contrato de tarjeta de crédito sin requerir el consentimiento del cliente, salvo en lo que respecta a la variación del límite del crédito y la suspensión, limitación o reducción de los adelantos de dinero en efectivo.

ARTÍCULO 383 (CARTILLA). Las instituciones deberán entregar una cartilla a cada cliente antes de suscribir el contrato, en la que se señalen los aspectos enumerados a continuación:

- a) La responsabilidad de las partes en caso de robo, extravío o falsificación de la tarjeta, atendiendo a lo señalado en los artículos 365 y 367 y la forma en que el cliente deberá efectuar el procedimiento de denuncia de estos hechos, de acuerdo a lo establecido en los contratos.
- b) Las tasas de interés compensatorio y de mora vigentes, **o una explicación de cómo puede el cliente informarse de las mismas.**
- c) Los cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos y otros importes aplicables, indicando concepto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de cada uno **y la forma en la que el cliente puede informarse del monto vigente de las mismas.**
- d) El límite de crédito **otorgado o la forma en que este se le comunicará al cliente cuando su tarjeta sea activada.**

La cartilla deberá entregarse antes de suscribir el contrato y hará referencia a las cláusulas del contrato que describen o explican el funcionamiento de los aspectos arriba enumerados.

En caso que alguno de los ítems anteriores pudiera cambiar, se deberán indicar las condiciones para su modificación y el medio y el plazo que se utilizará para el aviso previo al cliente. Este requisito se podrá cumplir incluyendo una referencia a las respectivas cláusulas del contrato.

La entrega de esta cartilla cumple con lo establecido en el artículo 381 con relación a la notificación del límite de crédito y en el artículo 350 relativo a la entrega del impreso con información sobre intereses y cargos.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

18. **INCORPORAR** en el Título IV - TARJETA DE CRÉDITO, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el siguiente artículo:

ARTÍCULO 384.1 (VENTA CRUZADA EN TARJETAS DE CRÉDITO). Las instituciones que ofrezcan otros productos o servicios diferentes de la tarjeta en el momento de su contratación, deberán recabar el consentimiento por escrito y en un documento separado del contrato de tarjeta de crédito, independientemente de que su contratación sea o no obligatoria para la emisión de la tarjeta.

Asimismo, para vender a sus tarjetahabientes otros productos o servicios diferentes de la tarjeta por vía telefónica, las instituciones deberán contar con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con las definiciones previstas en el artículo 496 de la presente Recopilación. En dichas grabaciones se deberá registrar que el cliente es informado de las principales características del producto o servicio que se le ofrece y que expresa su consentimiento mediante la siguiente fórmula o una fórmula equivalente: “Acepto contratar el producto [NOMBRE DEL PRODUCTO] por el precio de [PRECIO DEL PRODUCTO]”. Las instituciones que no cuenten con este registro deberán, a requerimiento del cliente, tener por resuelto el contrato y restituir al cliente lo que este hubiere abonado.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

19. **SUSTITUIR** en el Título V - DEPÓSITOS, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los siguientes artículos:

ARTÍCULO 386 (CONDICIONES EN LOS DEPÓSITOS). Las instituciones habilitadas para recibir depósitos deberán fijar, en el momento de contratar la apertura de una cuenta a la vista, con preaviso o a plazo, en moneda nacional o extranjera, la tasa de interés efectiva anual, la fecha de capitalización, la comisión por bajo promedio, y las demás condiciones específicas que regulen su funcionamiento. Tales condiciones constarán en la documentación que se entregue al depositante.

Cuando en el contrato se haya previsto la **reducción** de la tasa de interés pactada en los depósitos a la vista o con preaviso, **o el aumento** de la comisión por bajo promedio, la institución depositaria deberá hacer saber previamente dichas



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

modificaciones a todos los depositantes en la forma prevista en el inciso segundo del artículo 355, con al menos cinco días hábiles de anticipación. 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 en que se hubiera pactado una tasa de interés que dependa de un factor variable.

No será necesario informar las modificaciones en las tasas de interés vigentes en el caso de depósitos a plazo fijo renovables automáticamente.

Para cualquier otra modificación en las condiciones generales o particulares del contrato, deberá requerirse el consentimiento expreso del depositante.

ARTÍCULO 387 (ENVÍO DE ESTADOS DE CUENTA). Las instituciones habilitadas a recibir depósitos deberán **tener a disposición de** los titulares de las cuentas de depósito a la vista, con preaviso o a plazo, en moneda nacional o extranjera, un estado de cuenta en el que figure, como mínimo:

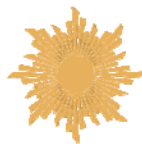
- a) Identificación del titular y número de cuenta.
- b) Fecha, descripción e importe de cada débito y crédito.
- c) Saldo inicial y final de la cuenta en el período informado.
- d) Tasas de interés efectivas anuales aplicadas, indicando el período de vigencia respectivo.
- e) La leyenda informativa prevista en el artículo 352.

En el caso de cuentas vista, el estado de cuenta abarcará como mínimo las operaciones del último mes; para cuentas con preaviso, abarcará como mínimo el último trimestre; y para depósitos a plazo fijo, abarcará al menos el último año.

Dicho estado de cuenta deberá proporcionarse al cliente en al menos una de estas dos formas:

- **En formato físico, en cuyo caso podrá ser retirado por el cliente sin costo en los locales de la institución u, opcionalmente, enviado a su domicilio, con o sin costo para el cliente.**
- **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.**

En caso que corresponda, la institución deberá enviar el estado de cuenta de cada cliente en un plazo máximo de siete días contados a partir de la fecha de cierre del período a que esté referido.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

20. SUSTITUIR en el Capítulo I - DISPOSICIONES GENERALES, del Título IX – SERVICIOS RELACIONADOS CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS EMITIDOS POR TERCEROS, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero el siguiente artículo:

ARTÍCULO 437 (DEFINICIONES). Un instrumento financiero emitido por un tercero es aquel que genera un pasivo financiero o un instrumento de capital en una institución emisora distinta de la institución de intermediación financiera.

Se consideran servicios relacionados con instrumentos financieros emitidos por terceros:

- a. **Intermediación en valores, que comprende la realización en forma profesional y habitual de operaciones de intermediación entre oferentes y demandantes de valores de oferta pública o privada.**
- b. **Asesoramiento en inversiones, que implica aconsejar a los clientes respecto de la inversión, compra o venta de dinero, metales preciosos o valores objeto de oferta pública o privada o acerca de la composición adecuada de su portafolio de inversión, y la canalización de sus instrucciones a instituciones del país o del exterior; y**
- c. **Referenciamiento a otras instituciones a efectos de realizar inversiones, que implica contactar al cliente con la institución emisora o vendedora de los instrumentos, así como la canalización de sus instrucciones a la institución referenciada.**

En el caso de instituciones organizadas como sucursales de personas jurídicas del exterior, los instrumentos emitidos por la casa matriz extranjera o por dependencias de ésta en el exterior, se consideran instrumentos emitidos por terceros. Si se tratare de instituciones organizadas como sociedades anónimas o como cooperativas, los instrumentos emitidos por las sucursales de la institución en el exterior también serán considerados instrumentos emitidos por terceros.

21. RENOMBRAR el Capítulo II - SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DE ÓRDENES, del Título IX – SERVICIOS RELACIONADOS CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS EMITIDOS POR TERCEROS, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el cual pasará a denominarse Capítulo II - INTERMEDIACIÓN



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

EN VALORES, ASESORAMIENTO EN INVERSIONES Y REFERENCIAMIENTO A OTRAS INSTITUCIONES.

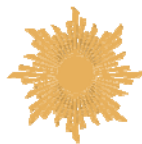
- 22. DEROGAR** en el Título IX – SERVICIOS RELACIONADOS CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS EMITIDOS POR TERCEROS, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, la Sección I - SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN CON RELACIÓN A INSTRUMENTOS FINANCIEROS EMITIDOS POR TERCEROS, la Sección II - SERVICIOS DE EJECUCIÓN DE ÓRDENES CON RELACIÓN A INSTRUMENTOS FINANCIEROS EMITIDOS POR TERCEROS, el CAPITULO III - SERVICIOS DE REFERENCIAMIENTO, ASESORAMIENTO GENERAL Y ASESORAMIENTO PARTICULAR y las secciones en él contenidas.
- 23. SUSTITUIR** en el Capítulo II - INTERMEDIACIÓN EN VALORES, ASESORAMIENTO EN INVERSIONES Y REFERENCIAMIENTO A OTRAS INSTITUCIONES, del Título IX – SERVICIOS RELACIONADOS CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS EMITIDOS POR TERCEROS, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los siguientes artículos:

ARTÍCULO 438 (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Los artículos contenidos en el presente capítulo son aplicables a Bancos, Casas Financieras, Cooperativas de Intermediación Financiera, Bancos de Inversión, Instituciones Financieras Externas y **Representaciones**, salvo que en el propio artículo se especifique la institución supervisada a la cual se aplica.

ARTÍCULO 439 (INTERMEDIACIÓN EN VALORES, ASESORAMIENTO EN INVERSIONES Y REFERENCIAMIENTO A OTRAS INSTITUCIONES).

Cuando las instituciones realicen intermediación en valores, asesoramiento en inversiones o referenciamiento a otras instituciones, deberán observar, en lo que corresponda, las normas previstas para intermediarios de valores y asesores de inversión en los artículos 208.10 a 213 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores.

Lo dispuesto en el artículo 208.10 no será aplicable para servicios de referenciamiento. Tampoco será aplicable para el caso de servicios de asesoramiento en inversiones brindados en el marco de un contrato de representación de una institución financiera del exterior, siempre que la institución representada asuma la responsabilidad por la prestación del servicio.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

La información provista a los clientes deberá permitir identificar claramente que los instrumentos que adquieren no constituyen un depósito en la institución, que no se encuentran alcanzados por la cobertura provista por el Fondo de Garantía de Depósitos Bancarios que administra la Corporación de Protección del Ahorro Bancario y que, en consecuencia, los clientes asumen el riesgo de la institución que emite tales instrumentos. A estos efectos, las instituciones deberán evaluar y prevenir la posible confusión que genere el nombre de los instrumentos de terceros, la relación con el emisor del instrumento, los logos y membretes a utilizar, el área física donde se desarrollen estas actividades, entre otros aspectos.

Asimismo, las instituciones deberán contar con políticas y procedimientos por escrito y la organización funcional que permitan identificar, medir, controlar y monitorear en forma efectiva los riesgos asumidos en esta operativa.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

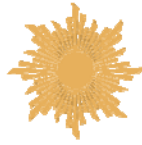
Las modificaciones dispuestas en el presente artículo entrarán en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

ARTÍCULO 440 (CAPACITACIÓN DEL PERSONAL – INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA). Las instituciones de intermediación financiera deberán adoptar las medidas necesarias para que el personal que realice tareas vinculadas a la intermediación en valores, asesoramiento en inversiones o referenciamiento a otras instituciones, cuente con una adecuada capacitación, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 214 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores.

En lo que refiere a la dirección (numeral 1. del literal A. del referido artículo), esta categoría comprende a la gerencia de las áreas involucradas directamente en la prestación de los servicios de intermediación en valores, asesoramiento en inversiones y referenciamiento. En lo que respecta a la capacitación inicial y continua para realizar esta tarea, se exigirá lo dispuesto por el mencionado artículo para la realización de las tareas mencionadas en los numerales 2. a 5.

Se admitirá que el requisito de capacitación se alcance mediante cursos internos de la institución, para el personal que tenga limitado su accionar a los siguientes títulos de renta fija:

(i) valores públicos nacionales;



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- (ii) valores públicos no nacionales calificados en una categoría igual o superior a A- o equivalente;
- (iii) depósitos o participaciones en depósitos en bancos calificados en una categoría igual o superior a A- o equivalente.

Los referidos títulos no deberán incluir opciones, salvo las de precancelación. Las calificaciones deberán ser emitidas por alguna institución calificadora de riesgo admitida de acuerdo con el artículo 479, conforme a la escala internacional usada por la misma para evaluar la capacidad de pago en el largo plazo.

ARTÍCULO 441 (CAPACITACIÓN DEL PERSONAL – REPRESENTACIONES). Las representaciones deberán adoptar las medidas necesarias para que el personal que realice tareas vinculadas al asesoramiento en inversiones o referenciamiento a otras instituciones cuente con una adecuada capacitación, de acuerdo con lo que se establece en el artículo 214 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores. En lo que refiere a la dirección (numeral 1. del literal A. del referido artículo), esta categoría comprende a la gerencia de las áreas involucradas directamente en la prestación de los servicios de asesoramiento en inversiones o referenciamiento a otras instituciones. En lo que respecta a la capacitación inicial y continua para realizar esta tarea, se exigirá lo dispuesto por el mencionado artículo para la realización de las tareas mencionadas en los numerales 2. a 5.

- 24. DEROGAR** en el Título IX – SERVICIOS RELACIONADOS CON INSTRUMENTOS FINANCIEROS EMITIDOS POR TERCEROS, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero los artículos 442 a 469.1 inclusive.

JUAN PEDRO CANTERA

Superintendente Servicios Financieros