



# BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 07 de Marzo de 2014

## CIRCULAR N°2.173

Ref: **RECOPIACIÓN DE NORMAS DE SEGUROS Y REASEGUROS - 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 SEGUROS Y REASEGUROS:

- 1. INCORPORAR** en el Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros, el Título II – SEGURO COLECTIVO DE INVALIDEZ Y FALLECIMIENTO, RENTA VITALICIA PREVISIONAL Y SEGURO OBLIGATORIO DE RESPONSABILIDAD CIVIL, el cual comprenderá el Capítulo I - SEGURO COLECTIVO DE INVALIDEZ Y FALLECIMIENTO, el Capítulo II - SEGURO DE RENTA VITALICIA, y el Capítulo III – SEGURO OBLIGATORIO DE RESPONSABILIDAD CIVIL, así como los artículos 87 a 110 en ellos contenidos.
- 2. INCORPORAR** en el Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros, el Capítulo I – PRINCIPIOS GENERALES, el cual contendrá el siguiente artículo:

**ARTÍCULO 86.1 – (RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES).** Las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas deberán ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

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 las principales características de los productos o servicios contratados, incluyendo riesgos cubiertos, las exclusiones más relevantes y mecanismos y plazos para la denuncia de siniestros, mediante una forma de comunicación efectiva distinta de la póliza.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes y para la gestión de reclamos por siniestros.
- f) No mantener vínculos con intermediarios que no cumplan con los estándares técnicos y éticos definidos por la aseguradora.

Las referidas prácticas deberán estar recogidas formalmente en un Código de Buenas Prácticas, conforme a lo establecido en el artículo 86.2.

3. **INCORPORAR** en el Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros, el Capítulo II – CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS, el cual contendrá los siguientes artículos:

**ARTÍCULO 86.2 – (CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS).** Las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas 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 86.1 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



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

de la relación contractual, los compromisos que 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.

### 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.

**ARTÍCULO 86.3 (NOTIFICACIÓN AL PERSONAL).** Las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas deberán notificar en forma expresa a su personal y a sus intermediarios el Código de Buenas Prácticas adoptado y sus modificaciones.

### 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.

**ARTÍCULO 86.4 (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.

### 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.

4. **INCORPORAR** en el Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros, de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros, el Capítulo III - ATENCIÓN DE RECLAMOS, el cual contendrá los siguientes artículos:

**ARTÍCULO 86.5 (RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS).** Las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas 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 86.6. Dicho funcionario estará comprendido en la categoría de personal superior.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

(ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

**ARTÍCULO 86.6 (PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS).** Las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas 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 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



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con las definiciones previstas en el artículo 120.7 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.

El procedimiento dispuesto en el presente artículo no aplicará para la gestión de siniestros.

### 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.

5. **INCORPORAR** en el Título I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros, de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros, el Capítulo IV – PÓLIZAS, el cual contendrá los siguientes artículos:

**ARTÍCULO 86.7 – (PÓLIZA ELECTRÓNICA).** Las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas podrán emitir pólizas en formato electrónico, de acuerdo con las disposiciones de la ley N° 18.600 de 21 de setiembre de 2009.

**ARTÍCULO 86.8 – (DIFUSIÓN DE LOS TEXTOS DE LAS PÓLIZAS).** Las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas deberán mantener en sus locales, a disposición de los posibles clientes, los modelos de los textos de pólizas vigentes, cláusulas adicionales y anexos que hayan sido debidamente comunicadas a la



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Superintendencia en cumplimiento del artículo 21 del decreto del Poder Ejecutivo N°354/94.

A su pedido, se les deberá entregar, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de dichos documentos.

Asimismo, los documentos antes mencionados deberán estar a disposición del público, para permitir su lectura previa, en el sitio de internet de la institución, si existiere, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

### DISPOSICIÓN TRANSITORIA

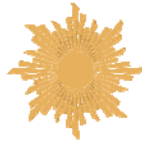
Lo dispuesto en el presente artículo entrará en vigencia a los 180 (ciento ochenta) días contados a partir de la fecha de la presente resolución.

**6. INCORPORAR** en el Capítulo IX – OTRAS INFORMACIONES, del Título II – RÉGIMEN INFORMATIVO, del Libro VI – Información y documentación de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros el siguiente artículo:

**ARTÍCULO 158.2 (INFORMACION DEL RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS).** Las empresas aseguradoras, reaseguradoras y mutuas deberán informar a la Superintendencia de Servicios Financieros el nombre del funcionario al que se le han asignado las responsabilidades correspondientes a la atención de reclamos de los clientes a que refiere el artículo 86.5, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a su designación. Asimismo, se informará el cargo que ocupa, su posición en el organigrama de la institución, en caso de corresponder, y los datos de contacto.

**7. INCORPORAR** en la Parte I – SANCIONES PARA EMPRESAS ASEGURADORAS, REASEGURADORAS Y MUTUAS, del Libro VII – Régimen sancionatorio y procesal de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros, el Título III – OTRAS SANCIONES, el cual contendrá el siguiente artículo:

**ARTÍCULO 162.1 (SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS EN EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS).** Las infracciones a los plazos



## **BANCO CENTRAL DEL URUGUAY**

establecidos en el artículo 86.6, se sancionarán con la multa dispuesta en el literal b) del artículo 161, con un máximo de 30 (treinta) días de multa diaria.  
En caso que la respuesta al cliente no fundamente lo actuado por la institución ante cada punto reclamado, se aplicará la multa dispuesta en el artículo 162.

**JUAN PEDRO CANTERA**

Superintendente Servicios Financieros

2013-50-1-01935