



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 07 de Marzo de 2014

CIRCULAR N°2.174

Ref: RECOPIACIÓN DE NORMAS DE CONTROL DE FONDOS PREVISIONALES - 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 CONTROL DE FONDOS PREVISIONALES:

- 1. RENOMBRAR** el Capítulo I – COMISIONES, el Capítulo II – TRASPASOS, el Capítulo III – DESAFILIACIONES, el Capítulo IV – INFORMACIÓN AL AFILIADO y el Capítulo V - OTRAS DISPOSICIONES del TÍTULO I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Control de Fondos Previsionales, los cuales pasarán a denominarse Capítulo IV – COMISIONES, Capítulo V – TRASPASOS, Capítulo VI – DESAFILIACIONES, Capítulo VII – INFORMACIÓN AL AFILIADO y Capítulo VIII – OTRAS DISPOSICIONES.
- 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 Control de Fondos Previsionales, el Capítulo I - PRINCIPIOS GENERALES, el cual contendrá el siguiente artículo:



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

ARTÍCULO 112.1 (RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES). Las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional deberán ceñirse a las buenas prácticas que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios.

En términos generales, las Administradoras 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, mediante una forma de comunicación efectiva.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

Las referidas prácticas deberán estar recogidas formalmente en un Código de Buenas Prácticas, conforme a lo establecido en el artículo 112.2.

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 Control de Fondos Previsionales, el Capítulo II - CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS, el cual contendrá los siguientes artículos:

ARTÍCULO 112.2 (CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS). Las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional 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 112.1 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 de la relación, 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.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

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 112.3 (NOTIFICACIÓN AL PERSONAL). Las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional deberán notificar en forma expresa a su personal 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 112.4 (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 Control de Fondos Previsionales, el Capítulo III – ATENCIÓN DE RECLAMOS, el cual contendrá los siguientes artículos:

ARTÍCULO 112.5 (RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional 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 112.6. Dicho funcionario estará comprendido en la categoría de personal superior.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

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

ARTÍCULO 112.6 (PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional deberán implementar un procedimiento de atención de reclamos de sus clientes, el cual incluirá vías para la



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

formulación del reclamo, formas y plazos de respuesta. Las administradoras 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 satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con las definiciones previstas en el artículo 144.7 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:



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- 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.

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. **SUSTITUIR** en la Sección II – RÉGIMEN DE COMISIONES, del Capítulo IV – COMISIONES, del TÍTULO I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Control de Fondos Previsionales el siguiente artículo:

ARTÍCULO 118 (RÉGIMEN DE COMISIONES). El régimen de comisiones se aplicará en forma uniforme para cada tipo de aporte y el esquema de bonificaciones a las mismas no deberá contener discriminaciones para los afiliados que se encuentren comprendidos en una misma categoría.

En caso de un aumento en las comisiones o rebaja de las bonificaciones, la modificación regirá para los aportes devengados el cuarto mes posterior a la fecha de la notificación a la Superintendencia de Servicios Financieros.

En caso de una disminución de las comisiones o aumento de las bonificaciones, la fecha de comienzo del nuevo régimen estará referida al momento del devengamiento de los aportes.

6. **SUSTITUIR** en la Sección II – ESTADO DE CUENTA, del Capítulo VII – INFORMACIÓN AL AFILIADO, del TÍTULO I – RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES, del Libro IV – Protección al usuario de servicios financieros de la Recopilación de Normas de Control de Fondos Previsionales el siguiente artículo:

ARTÍCULO 128 (CONTENIDO). El Estado definido en el artículo 125 de esta Recopilación, deberá presentarse de acuerdo al modelo que a tales efectos elabore la Superintendencia de Servicios Financieros y contendrá los siguientes elementos:



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

- a. Identificación de la Administradora de Fondos de Ahorro Previsional y período informado.
- b. Identificación del afiliado: número de cuenta, nombre, domicilio y número de documento de identidad.
- c. Saldo al último día del mes anterior al período a que está referida la información, expresado en cuotas, en pesos y en Unidades Reajustables.
- d. Detalle de la totalidad de movimientos de créditos y débitos, expresados en pesos y en cuotas, saldo en cuotas y fecha de registración, explicitando:
 - aportes obligatorios, discriminados por empresa y mes de cargo;
 - sanciones pecuniarias, discriminados por empresa y mes de cargo;
 - depósitos voluntarios;
 - depósitos convenidos, discriminados por depositante;
 - comisiones de administración;
 - primas de seguro de invalidez y fallecimiento;
 - comisiones de custodia;
 - todo otro movimiento de la cuenta con su detalle.
- e. Información sobre los ajustes incluidos en el valor de la cuota, por concepto de rentabilidad, integración o aplicación del Fondo de Fluctuación, aplicación de Reserva Especial o de Garantía del Estado.
- f. Saldo a fin del período de referencia, expresado en cuotas, en pesos y en Unidades Reajustables.
- g. Información sobre:
 - Rentabilidades nominales y reales anuales del Fondo de Ahorro Previsional y promedio del Régimen, calculadas de acuerdo a los artículos 21° y 23° del Decreto N° 526/96 de 31 de diciembre de 1996.
 - Rentabilidad real neta proyectada calculada de acuerdo al artículo 2 del Decreto N° 482/97 del 26 de diciembre de 1997.
 - Los valores vigentes al último día del período informado de los siguientes guarismos: comisión promedio simple del Régimen; comisión variable de la Administradora de Fondos de Ahorro Previsional; bonificación en la comisión, si corresponde, y comisión de custodia.

7. INCORPORAR en el Capítulo VI – OTRAS INFORMACIONES, del TÍTULO II – RÉGIMEN INFORMATIVO, de la PARTE I – ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE AHORRO PREVISIONAL, del Libro VI – Información y documentación de la Recopilación de Normas de Control de Fondos Previsionales, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 160.8 (INFORMACION DEL RESPONSABLE POR LA ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional deberán informar a



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

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 112.5, 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.

- 8. INCORPORAR** en el TÍTULO VI – OTRAS SANCIONES, de la PARTE I – SANCIONES PARA ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE AHORRO PREVISIONAL, del Libro VII – Régimen sancionatorio y procesal de la Recopilación de Normas de Control de Fondos Previsionales, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 192.1 (SANCIONES POR ATRASOS U OMISIONES EN LAS RESPUESTAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las infracciones a los plazos establecidos en el artículo 112.6, se sancionarán como mínimo con la multa establecida en el artículo 168.

En caso que la respuesta al cliente no fundamente lo actuado por la institución ante cada punto reclamado, se aplicará como mínimo la multa establecida en el artículo 168.

JUAN PEDRO CANTERA

Superintendente Servicios Financieros

2013-50-1-01935