



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 29 de mayo de 2020

CIRCULAR N° 2.346

Ref: INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA – PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS. Artículos 319 y 368.1 de la RNRCSF

Se pone en conocimiento del mercado que, con fecha 24 de mayo de 2020, la Superintendencia de Servicios Financieros, adoptó la siguiente resolución:

1. **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 el artículo 319 por el siguiente:

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) **Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario.**
- f) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

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.

- 2. INCORPORAR** 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 368.1 (CAJEROS AUTOMÁTICOS, BUZONERAS Y OTROS DISPOSITIVOS AUTOMÁTICOS AFINES PARA CLIENTES CON DIFICULTADES VISUALES).

Como mínimo el 10 % (diez por ciento) del total de los cajeros automáticos, buzoneras y otros dispositivos automáticos afines, instalados en cada departamento del país, deberá contar con tecnología que facilite el acceso a los servicios que brindan dichos dispositivos a los clientes con dificultades visuales, de acuerdo con las instrucciones que se impartirán.

Los citados dispositivos deberán estar debidamente identificados y su localización deberá ser informada al público en los locales y en el sitio web de las instituciones.

Las comisiones y otros cargos por su utilización serán los mismos que los correspondientes a los dispositivos automáticos que no cuenten con la referida tecnología.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA:

Las instituciones dispondrán de un plazo de 12 (doce) meses contados a partir de la vigencia de la presente Resolución para que, como mínimo, el 5% (cinco por ciento) del total de cajeros automáticos, buzoneras y otros dispositivos automáticos afines instalados en cada departamento cumpla con las exigencias dispuestas en el presente artículo y de 6 (seis) meses adicionales para alcanzar el mínimo requerido de 10% (diez por ciento)

JUAN PEDRO CANTERA
Superintendente de Servicios Financieros

Exp. 2020/00535