



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 29 de mayo de 2020

CIRCULAR N° 2.347

Ref: ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE AHORRO PREVISIONAL – PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS. Artículo 112.1 de la Recopilación de Normas de Control de Fondos Previsionales

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

- 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 Control de Fondos Previsionales el artículo 112.1 por el siguiente:

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:

- Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- 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.
- Actuar con profesionalismo, cuidado y diligencia con sus clientes, de acuerdo con los usos y costumbres del negocio.
- Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios, mediante una forma de comunicación efectiva.
- 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.**



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

f) 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.

JUAN PEDRO CANTERA
Superintendente de Servicios Financieros

Exp. 2020/00535