



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 29 de mayo de 2020

C IRCULAR N° 2.348

Ref: EMPRESAS ASEGURADORAS – PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS. Artículo 86.1 de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros.

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 Control de Seguros y Reaseguros el artículo 86.1 por el siguiente:

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.

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) **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 y para la gestión de reclamos por siniestros.
- g) 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.

JUAN PEDRO CANTERA
Superintendente de Servicios Financieros

Exp. 2020/00535