



# BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 29 de mayo de 2020

## CIRCULAR N° 2.349

**Ref: MERCADO DE VALORES – PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.** Artículo 208.2 de la Recopilación de Normas del Mercado de Valores.

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 del Mercado de Valores el artículo 208.2 por el siguiente:

### **ARTÍCULO 208.2 (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

Las referidas prácticas deberán estar recogidas formalmente en un Código de Buenas Prácticas, conforme a lo establecido en el artículo 208.4.

**JUAN PEDRO CANTERA**  
Superintendente de Servicios Financieros

**Exp. 2020/00535**