



Ministerio
de Economía
y Finanzas

Dirección General de Comercio
Área Defensa del Consumidor

CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO



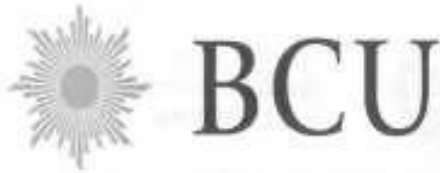
CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL QUE ENTRE SÍ CELEBRAN EL BANCO CENTRAL DEL URUGUAY Y LA DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PARA ESTABLECER EL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO.

El **BANCO CENTRAL DEL URUGUAY**, representado por el Superintendente de Servicios Financieros Señor Juan Pedro Cantera Sención y la **DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO del MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**, representado en este acto por su Encargado de Despacho del Área Defensa del Consumidor, Señor Álvaro Fuentes Domingúa, convienen en suscribir el presente convenio de cooperación interinstitucional en los siguientes términos.

ANTECEDENTES

En materia de defensa del consumidor, el artículo 40 de la Ley n° 17.250 establece que la Dirección General de Comercio, será la autoridad nacional de fiscalización del cumplimiento de dicha ley, sin perjuicio de las competencias constitucionales y legales atribuidas a otros órganos y entes públicos. Y en su artículo 42 literal F en la redacción dada por el artículo 137 de la Ley n° 18.046 asigna la competencia de "*citar a los proveedores a solicitud del o de los consumidores afectados, a una audiencia administrativa que tendrá por finalidad tentar el acuerdo entre las partes. Sin perjuicio de ello, en general podrá auspiciar mecanismos de conciliación y mediación para la solución de los conflictos que se planteen entre los particulares en relación a los temas de su competencia*".

Por otra parte, el artículo 38 de la Ley n° 16.696 en la redacción dada por el artículo 11 de la Ley n° 18.401 asigna múltiples cometidos y atribuciones a la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF), en su calidad de órgano rector del sistema financiero como ordenamiento sectorial regulado. Confluyen en el órgano desconcentrado las atribuciones de regulación de las entidades que integran el sistema financiero y supervisión de la ejecución de las reglas de derecho que les resulten aplicables. Adicionalmente, en el mismo artículo se le



asigna a la SSF la competencia de "atender los reclamos de los consumidores de las empresas supervisadas".

Por tanto, la competencia para recibir y procesar reclamos y denuncias de consumidores de servicios financieros se presenta como una competencia compartida entre la Dirección General de Comercio a través del Área Defensa del Consumidor y la Superintendencia de Servicios Financieros.

CLÁUSULA PRIMERA – DEL OBJETO

El presente convenio tiene por objeto coordinar las actividades entre ambos organismos para complementar y facilitar la atención de los consumidores del sistema financiero según definición del artículo 2 de la Ley nº 17.250 (en adelante, "usuarios"), para lo cual se establecerá un procedimiento coordinado que vuelva más eficiente la gestión. -----

CLÁUSULA SEGUNDA - DEL PROCEDIMIENTO

Cuando el usuario tenga un reclamo a formular contra una institución supervisada por la Superintendencia de Servicios Financieros o por el Área de Sistema de Pagos del Banco Central del Uruguay, deberá presentar formalmente el reclamo ante la institución supervisada. En caso que el reclamo no sea evacuado en el plazo previsto por la normativa o la respuesta no conforme al usuario, éste podrá plantearlo a través del trámite en línea que a tales efectos pone a disposición el Área Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio para su gestión, de acuerdo a los mecanismos establecidos en el artículo 42 literal F) de la Ley nº 17.250. En caso de que la reclamación del usuario sea recepcionada por el Banco Central del Uruguay, a través del trámite en línea disponible a tales efectos, éste lo derivará, cuando corresponda, al Área Defensa del Consumidor de la Dirección General de Comercio para su gestión.

En caso que durante la gestión de mediación con la institución financiera realizada por el Área Defensa del Consumidor la institución no asistiera a la eventual audiencia de mediación convocada por ésta con la finalidad de tentar el acuerdo entre las partes, sin perjuicio de las consecuencias previstas en la normativa, la situación de incumplimiento será puesta en conocimiento del Banco Central del Uruguay a través de los medios que se establezcan.

En tanto la competencia para recibir y procesar reclamos de consumidores de servicios financieros se presenta como una competencia compartida entre el Área Defensa del Consumidor y el Banco Central del Uruguay, la atención al usuario se habrá agotado en la vía administrativa.



BCU



Ministerio
de Economía
y Finanzas

Dirección General de Comercio
Área Defensa del Consumidor

CLÁUSULA TERCERA – DEL COMPROMISO DE LAS PARTES

Para el logro del objeto las partes asumen los siguientes compromisos.

La **DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO** a través de su **Área Defensa del Consumidor** se compromete a: 1) proveer un mecanismo en línea para la atención de consultas y reclamos de los usuarios; 2) asesorar al usuario sobre la consulta o reclamo planteado en relación a las disposiciones vigentes; 3) gestionar los reclamos de los usuarios con el referente designado por la institución financiera supervisada; 4) citar a audiencia de mediación cuando el usuario lo solicite, luego de frustrada la mediación a distancia; 5) desestimular a los usuarios la citación de audiencia de mediación cuando entienda impertinente el reclamo 6) cuando corresponda, ejecutar y gestionar la realización de la mediación documentando la misma; 7) participar de ámbitos de coordinación, de revisión del proceso y planes de mejoras; 8) Facilitar el acceso al Departamento de Conductas de Mercado al Sistema de Información de Defensa del Consumidor (SINDEC); 9) proveer un referente ante el Departamento Conductas de Mercado -----

El **BANCO CENTRAL DEL URUGUAY** se compromete a: 1) solicitar a las instituciones financieras supervisadas que designen un referente ante el Área Defensa del Consumidor para la gestión de las consultas y reclamos de los usuarios del sistema financiero; 2) informar a las instituciones supervisadas el mecanismo descrito en la Cláusula Segunda; 3) proveer un referente para evacuar consultas del Departamento de Atención al Usuario del Sistema Financiero del Área Defensa del Consumidor; 4) comunicar al referente del Área Defensa del Consumidor la actualización normativa relativa a los usuarios financieros; 5) comunicar, a través del sistema de envío electrónico definido, los reclamos recibidos para su gestión al Área Defensa del Consumidor y 6) participar de ámbitos de coordinación, de revisión del proceso y planes de mejoras.-

En relación al intercambio de información entre el Área Defensa del Consumidor y el Banco Central del Uruguay se considerarán las previsiones del artículo 158 de la Ley n° 18.719 y del Decreto Reglamentario n° 178/013.

CLÁUSULA CUARTA – CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Las partes definirán un cronograma de actividades de común acuerdo.

CLÁUSULA QUINTA – MECANISMO DE COORDINACIÓN DEL SEGUIMIENTO

Cada una de las partes designará un coordinador responsable a efectos del seguimiento del presente acuerdo. Los coordinadores serán los encargados de informar a las autoridades de sus respectivos organismos sobre su funcionamiento y de tratar entre sí por toda cuestión concerniente al mismo.---



CLÁUSULA SEXTA - DE LAS MODIFICACIONES

Los supuestos omitidos del presente Convenio serán resueltos de común acuerdo entre las Partes.

CLÁUSULA SEPTIMA – VIGENCIA DEL CONVENIO

El presente convenio tiene el interés de ser de carácter permanente. No obstante, cada parte tendrá el derecho a rescindirlo unilateralmente, con un previo aviso a la otra de al menos 120 (ciento veinte) días.

CLÁUSULA OCTAVA – CONSIDERACIONES FINALES

Cualquier controversia derivada de la interpretación o ejecución del presente Convenio se resolverá por mutuo acuerdo entre las Partes, sobre el principio de la buena fe y el consentimiento mutuo.

Firmado en Montevideo, el 11 de diciembre de 2020, en dos ejemplares del mismo tenor, quedando un ejemplar en poder de cada parte.

JUAN PEDRO CANTERA

Superintendente de Servicios Financieros
Banco Central del Uruguay

ÁLVARO FUENTES DOMÍNGUA

Encargado de Despacho
Área Defensa del Consumidor
Dirección General de Comercio