



# BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 11 de Diciembre de 2018

## COMUNICACION N°2018/256

**“Ref: INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS Y CASAS DE CAMBIO, EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE CRÉDITO DE MAYORES ACTIVOS, EMPRESAS DE TRANSFERENCIA DE FONDOS– Información estadística sobre la función de atención de reclamos – Artículos 562, 612, 641, 659 de la R.N.R.C.S.F.**

Se pone en conocimiento de las instituciones de intermediación financiera, empresas de servicios financieros, casas de cambio, empresas administradoras de crédito de mayores activos y empresas de transferencia de fondos que, a efectos de elaborar la información a que refieren los artículos 562, 612, 641 y 659 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, deberán presentar los formularios adjuntos a la presente Comunicación de acuerdo con las siguientes instrucciones.

### I) DEFINICIONES

#### CONSULTA

Una consulta es una formulación que realiza un usuario acerca de una situación de incertidumbre, desconocimiento o dudas respecto a alguna actividad o práctica de una Institución Supervisada por el Banco Central del Uruguay o sobre el marco legal que la regula.

#### RECLAMO

Un reclamo es una manifestación que realiza un usuario para solicitar la restitución de su derecho por incumplimiento de los contratos o de la normativa legal. La noción de reclamo –entendida como reclamación- implica “oposición a algo considerado injusto”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Diccionario de la Real Academia Española, disponible en: <http://dle.rae.es/?id=VS94MJP>



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

A los efectos que el reclamo se constituya en un reclamo formal y este se encuentre abarcado/comprendido en la normativa vigente, el mismo se considerará formalizado al ser recibido por las vías de formulación definidas en el procedimiento de atención de reclamos interno de la institución. Ante un reclamo formal, independientemente de la vía de recepción, la institución deberá cumplir con el procedimiento establecido en el Art. 327 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (R.N.R.C.S.F.); por lo que, en todos los casos deberá entregársele al cliente un número identificador así como una respuesta (entre otros aspectos detallados en la referida normativa).

### II) FORMULARIO A – Base de datos de reclamos

En el Formulario A se computarán los reclamos que hayan sido presentados formalmente, (por las vías de formulación definidas en el procedimiento de atención de reclamos), que no pudieron ser solucionados en forma inmediata a favor del cliente.

#### 1. Código de Institución

La entidad deberá completar en cada línea del reporte, su código correspondiente asignado oportunamente por este Banco Central del Uruguay.

#### 2. Número asignado o código interno

Se detallarán todos los reclamos recibidos en el período informado para cada uno de los productos o servicios descriptos en el punto 5. El número de reclamo (o código interno) que fuera proporcionado al cliente al momento de la recepción del mismo, será informado en el formulario que se proporciona, debiéndose cumplir con el requisito de integridad.

La base de datos sólo podrá ser modificada en cada trimestre informado para la incorporación de los reclamos recibidos en el trimestre y para el agregado de nueva información sobre el estado actualizado de los reclamos previamente remitidos (en este caso, se remitirá la información con el mismo número de reclamo o código identificador completando todos los campos de la línea).

#### 3. Fecha del reclamo– Fecha de respuesta

Se deberá informar la fecha de recepción del reclamo, así como la fecha en que haya sido brindada la respuesta. En caso de encontrarse el reclamo en espera de resolución, el campo se informará vacío.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### 4. Identificación del cliente

Se deberá indicar el número identificador del cliente, o en su caso su número de documento de identidad.

### 5. Nombre del producto o servicio

Se indicará el código correspondiente al producto o servicio asociado al reclamo recibido, seleccionándolo de la siguiente lista taxativa:

<b>Cód. Prod/Serv</b>	<b>Descripción</b>
1	Tarjetas de crédito
2	Tarjetas de débito
3	Banca móvil y telefónica
4	Banca por internet
5	Cajeros automáticos
6	Cajas de ahorro
7	Cuentas corrientes
8	Depósitos a la vista
9	Depósitos a plazo fijo
10	Créditos
11	Comercio exterior
12	Débitos automáticos
13	Giros y transferencias
14	Inversiones
15	Operaciones de cambio
16	Cofres de seguridad
17	Otros

Cuando se indique el código “otros”, se detallará en nota al pie del formulario los conceptos incluidos.

### 6. Importe reclamado

Cuando corresponda se informará el monto reclamado por el cliente, expresado en pesos uruguayos.

Para la conversión de dólares USA a moneda nacional, se utilizará la cotización del Dólar USA Promedio Fondo.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### 7. Respuesta brindada

Cuando el reclamo fue resuelto en el trimestre, se indicará su resultado de acuerdo con el siguiente código:

<b>Cód. Resol.</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	A favor de la institución
<b>2</b>	A favor del cliente
<b>3</b>	Parcialmente favorable
<b>4</b>	No aplica

En los casos en que el reclamo se encuentre en espera de solución, el campo se dejará sin completar. En el trimestre en que éste se resuelva se informará con el mismo código de reclamo, y completando todos los campos de la línea del reporte, de acuerdo a lo expresado en el punto 2 y 3.

### 8. Plazo de respuesta

Este campo se completará en forma automática.

### 9. Canal de Recepción del reclamo

Se indicará el código asociado al canal o vía por el cual fue recibido el reclamo.

<b>Cód. Canal</b>	<b>Descripción</b>
<b>1</b>	Escrito
<b>2</b>	Telefónico
<b>3</b>	Web
<b>4</b>	Otros

En el canal “escrito” incluye los reclamos recibidos por: nota física, correo electrónico, formularios recibidos en todos los locales de la institución en los que se atiende al público.

Cuando se indique el código “otros”, se detallará en nota al pie del formulario los conceptos incluidos.

## III) FORMULARIO B

En dicho formulario se indicará, de acuerdo al código de cada Producto o Servicio, lo siguiente:



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### 1- Cód. Institución

Se deberá completar en cada línea del reporte, el código correspondiente asignado oportunamente por este Banco Central del Uruguay.

### 2- Código Producto o servicio

Se indicará el código correspondiente al producto o servicio de acuerdo a la lista taxativa que consta en el Punto 5 del Numeral II) Formulario A.

### 3- Número de clientes que tienen contratado el producto/servicio

Se indicará el número total de clientes activos asociados a cada producto o servicio.

### 4- Cantidad de reclamos discriminado por tipo de producto/servicio

Se indicará el total de reclamos recibidos para cada tipo de producto o servicio.

### 5- Plazo promedio de respuesta por tipo de producto/servicio

Se indicará el plazo promedio de respuesta expresado en cantidad de días corridos.

### 6- Promedio que representa la cantidad de reclamos sobre el total de clientes por producto o servicio.

Este campo se completará en forma automática.

Asimismo, se informará en forma separada la cantidad de reclamos recibidos en el trimestre, vinculados a Central de Riesgos, Desconocimiento de operaciones y Discrepancia con lo cobrado por la entidad (comisiones, gastos etc.) y Otros (aquellos no incluidos en los conceptos anteriores).

## **IV) Envío del formulario**

La remisión de los formularios adjuntos a la presente Comunicación se realizará, en forma trimestral dentro de los 15 días hábiles posteriores al cierre de cada trimestre, a través del portal electrónico para el envío de informaciones (Sistema de Envío Centralizado) en formato Excel.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### V) Vigencia

La primera información estará referida al período enero de 2019 – marzo de 2019 y vencerá a los 15 días hábiles de finalizado el trimestre.

**LUCILA RINALDI**  
Gerente de Área  
Administración y Sistemas

**Exp. 2010/00267**