



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 1º de diciembre de 2022

COMUNICACION N°2022/216

Ref: GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS - Entrada en vigencia

La Superintendencia de Servicios Financieros pone en conocimiento de las entidades reguladas y supervisadas, que aprobó el documento "Guía de buenas prácticas en protección al consumidor de servicios financieros" y su anexo denominado "Grado de cumplimiento demostrado" que se adjunta, con vigencia a partir del 1ro. de enero de 2023.

En función de los cometidos legales asignados a la Superintendencia de Servicios Financieros en lo que respecta a la protección al consumidor financiero, ésta se encaminó, a partir de su Plan de Acción 2020-2028, a promover el desarrollo de un modelo eficiente, proactivo y ágil de atención al consumidor tanto en el ámbito de su propia gestión como de las entidades supervisadas; siendo el documento aprobado una de las líneas de acción adoptadas para tal fin.

Se espera que las entidades adhieran voluntariamente a los principios establecidos en la "Guía de Buenas Prácticas en Protección al Consumidor de Servicios Financieros" y de esa manera consideren, dentro del marco de relacionamiento con sus clientes, aquellas prácticas que promuevan el fortalecimiento y desarrollo del mercado financiero potenciando la confianza de los usuarios.

A partir de la vigencia, las entidades podrán comunicar o publicitar que se encuentran alineadas con la Guía, cuando se cumpla con lo establecido en el documento denominado "Grado de cumplimiento demostrado".

JUAN PEDRO CANTERA

Superintendente de Servicios Financieros

Exp. 2022-50-1-01470