

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEMOSTRADO ¹

Se espera que las entidades adopten y den cumplimiento a la Guía de Buenas Prácticas en Protección al Consumidor de Servicios Financieros (en adelante la Guía). En tal sentido, las entidades podrán comunicar o publicitar que se encuentran alineadas con la Guía. Para ello, deberán realizar periódicamente una evaluación del cumplimiento de la guía de mejores prácticas en protección al consumidor de servicios financieros, que deberá contar con un informe de profesional independiente que acredite su cumplimiento o adhesión.

Alternativamente, la constatación de cumplimiento con la Guía lo podrá hacer el auditor interno de la entidad, con la aprobación del comité de auditoría², en caso que la normativa requiera contar con ésta última figura. Para aquellas entidades que la regulación no lo requiere, será suficiente contar con el informe del auditor interno aprobado por el Directorio (órgano de dirección).

Para el caso de instituciones que no cuenten con las figuras antes referidas, y no opten por la contratación de un profesional independiente a efectos de que acredite el cumplimiento con los principios establecidos en la Guía, no podrán publicitarlo.

1. Grado de Cumplimiento de los Principios establecidos en la Guía de Buenas prácticas de protección al consumidor de servicios financieros

1.1 Requisitos y Publicidad:

1.1.1 Requisitos

Para que la entidad pueda divulgar el grado de adhesión con estos principios debe cumplir con lo siguiente:

- Valorar el grado de cumplimiento con la Guía, según el formato del Formulario proporcionado en el apartado 2. Se debe contar con evidencia que acredite el trabajo de evaluación realizado que determina el grado de cumplimiento de cada principio. Realizar un informe con los resultados de la evaluación de cumplimiento.
- El informe con los resultados de la evaluación debe ser validado por un profesional independiente o, en su caso, por el auditor interno con la

¹ El cumplimiento de los principios establecidos en la guía de buenas prácticas en protección al consumidor de servicios financieros no será mandatorio sino que será de adhesión voluntaria.

² Artículos 126, 137, 151.1, 151.12, de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero. Aplicable a bancos, bancos de inversión, casas financieras, instituciones financieras externas y cooperativas de intermediación financiera, empresas administradoras de crédito cuyos activos y contingencias superen el equivalente a 5.000.000 Unidades Reajustables al cierre del ejercicio económico (o cuando no cumpliendo con dicha condición por razón fundada la SSF lo requiera).

Art. 30.3.1 y 30.3.9 de la Recopilación de Normas de Fondos Previsionales. Aplicable a AFAPS.

Art. 18.15 de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguro. Aplicable a las administradoras de fondos de ahorro previsional.

Art. 184.3 de la Recopilación de Normas de Mercado de Valores. Aplicable a Los emisores de valores de oferta pública, con excepción de aquellos que emitan en régimen simplificado de acuerdo con lo establecido en el artículo 16.2

aprobación del comité de auditoría. Para aquellas entidades que la regulación no requiere se cuente con ésta última figura, será suficiente contar con el informe del auditor interno aprobado por el Directorio (órgano de dirección).

- En el informe de cumplimiento validado por el profesional independiente o auditor interno debe incluirse y completarse la siguiente declaración al momento de su aprobación:

“Este informe de evaluación de los principios establecidos en la Guía de Buenas prácticas de protección al consumidor de servicios financieros del Banco Central del Uruguay ha sido aprobado por ...(Comité de auditoría u Órgano de dirección)... de ...(nombre de la institución)..., en su sesión de fecha”

El **primer informe** que se realice del estudio del grado de adhesión con los principios establecidos en la guía deberá contener al menos la siguiente información:

a) Una explicación del trabajo de evaluación realizado, indicando personas involucradas, (si requirió o no apoyo de asesores externos), horas insumidas de trabajo, metodología empleada, etc.

b) La identificación de las brechas existentes entre los principios y lo constatado en la entidad (hallazgos)

c) La declaración sobre si la entidad prevé realizar acciones concretas respecto de cada brecha identificada. En ese caso, se indicará el plazo previsto y el responsable de su implementación, de acuerdo al con el formulario que consta en el apartado 2.

d) En caso que la entidad considere que determinado principio no aplica, o una determinada brecha es justificada, por su modelo de negocio u otra razón, deberá explicarlo en el informe.

Una vez aprobado el informe precedente, se podrá publicitar o difundir su adhesión de acuerdo a lo que consta en el numeral 1.1.2 por el término de un año.

Previo al vencimiento del Informe anual, y para poder continuar con la difusión del grado de adhesión con los principios establecidos en la Guía, se deberá realizar una **revisión de seguimiento**. El informe deberá contar con la siguiente información:

- a) La indicación de si el grado de cumplimiento señalado en el informe anterior se mantiene.
- b) En caso de cambios en el grado de cumplimiento de los principios, de acuerdo a la escala establecida en el Formulario que consta en el apartado 2, deberá señalar:

- Si se trata de deterioros en su nivel de cumplimiento: indicar cuáles principios se vieron afectados y sus motivos. Asimismo, se indicará si la entidad pretende realizar acciones concretas para su mejora.
- Si se trata de mejoras en su nivel de cumplimiento: listar la evidencia recabada.

Si la entidad lleva adelante otras acciones concretas en materia de protección al consumidor financiero, más allá de las establecidas en la Guía, podrá déjalo establecido en el referido informe.

Las entidades deberán mantener a disposición de la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF), toda la información de respaldo del informe de evaluación del cumplimiento de los principios establecidos en la guía de buenas prácticas de protección del usuario financiero señalado.

En caso de detectarse que lo declarado por la empresa en materia de cumplimiento con la guía no se ajusta a la realidad, la SSF podrá realizar advertencias y solicitar a la entidad que adecúe su comportamiento para continuar con su difusión o, de lo contrario, podrá instruirle que no podrá difundir que adhiere a la Guía (sin perjuicio de las sanciones que puedan corresponder en caso de detectarse asimismo incumplimientos normativos).

1.1.2 Publicidad:

La entidad, que cumpla con los requisitos antes referidos y de su valoración surja que **cumple** (de acuerdo a los criterios establecidos en el apartado 2), podrá difundir que adhiere a la Guía de Buenas prácticas de protección al consumidor de servicios financieros del Banco Central del Uruguay, a través de los medios que entienda conveniente.

La referida declaración se realizará con el siguiente texto:

“Con fecha(fecha de aprobación del informe de evaluación),(nombre de la institución)..., adhirió a los principios establecidos en la Guía de Buenas prácticas de protección al consumidor de servicios financieros del Banco Central del Uruguay “

Cumplida la vigencia anual del informe a partir del cual se determina el cumplimiento con los principios establecidos en la Guía, la institución debe interrumpir toda difusión de su adhesión, hasta tanto no exista un nuevo informe que lo habilite.

El informe de revisión de seguimiento también tendrá una vigencia anual, vencido dicho plazo sin una nueva revisión, la publicación de adhesión a la Guía cesará.

2. Formulario

Para cada uno de los principios se completará su grado de cumplimiento según se indica a continuación:

1	Se encuentra comprendido en una POLÍTICA Las ACCIONES están alineadas al cumplimiento del principio
2	No se cuenta con una POLÍTICA que lo incluya Se realizan ACCIONES alineadas al cumplimiento del principio
3	No se cuenta con una POLÍTICA No se realizan ACCIONES o las acciones no se encuentran alineadas al cumplimiento del principio
N/A	No aplica.

Cuando se evalué como N/A, debe quedar explícito en el informe los motivos por los cuales no aplica.

Existen acciones y/o políticas destinadas a:	Grado de cumplimiento				Acciones de mejora
	1	2	3	N/A[1]	
Principio 1: Trato justo, equitativo y responsable para con los clientes					
1.1 Debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes					
1.1.1					
1.1.2					
1.1.3					
1.1.4					
1.2 Prácticas responsables en la comercialización y promoción de productos y servicios					
1.2.1 Generalidades					
1.2.1.1					
1.2.1.2					
1.2.1.3					
1.2.2 Desarrollo y Comercialización de los productos y servicios teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los potenciales clientes					
1.2.2.1					
1.2.2.2					
1.2.2.3					
1.2.2.4					
1.2.2.5					
1.2.2.6					
1.2.2.7					
1.2.2.8					
1.2.2.9					
1.2.3 Brindar información de calidad antes, durante y después de la contratación					
1.2.3.1					
1.2.3.2					
1.2.3.3					
1.2.3.4					
1.2.3.5					
1.2.3.6					
1.2.3.7					
1.2.3.8					
1.2.3.9					
1.2.3.10					
1.2.3.11					
1.2.3.12					
1.2.3.13					
1.2.3.14					
1.2.3.15					

1.2.3.16						
1.2.4 Publicidad						
1.2.4.1						
1.2.4.2						
1.2.4.3						
1.2.4.4						
1.2.4.5						
1.3 Prácticas responsables de cobranza						
1.3.1 Generalidades						
1.3.1.1						
1.3.1.2						
1.3.2 Inicio de las gestiones de cobro						
1.3.2.1						
1.3.2.2						
1.3.2.3						
1.3.3 De las comunicaciones						
1.3.3.1						
1.3.3.2						
1.3.3.3						
1.3.3.4						
1.3.3.5						
1.3.3.6						
1.3.3.7						
1.3.3.8						
1.3.3.9						
1.3.4 De la práctica de cobranza						
1.3.4.1						
1.3.4.2						
1.3.4.3						
1.3.4.4						
1.3.4.5						
1.3.4.6						
1.3.4.7						
1.3.4.8						
1.3.5 Enajenación o cesión de carteras						
1.3.5.1						
1.4 Práctica responsable de la entidad en situaciones de conflictos de interés						
1.4.1						
1.4.2						
1.4.3						
1.4.4						

1.5 Acceso e inclusión						
1.5.1 Generalidades						
1.5.1.1						
1.5.1.2						
1.5.1.3						
1.5.1.4						
1.5.1.5						
1.5.2 Digitalización e innovaciones financieras						
1.5.2.1						
1.5.2.2						
1.5.2.3						
1.5.2.4						
1.6 Finanzas sostenibles/Consumo Sustentable						
1.6.1						
1.6.2						
1.6.3						
Principio 2 Protección de la información de los clientes						
2.1 Protección de los datos de los clientes, la privacidad de la información y de su intimidad						
2.1.1						
2.1.2						
2.1.3						
2.1.4						
2.1.5						
Principio 3 - Transparencia y divulgación						
3.1 Generalidades						
3.1.1						
3.1.2						
3.1.3						
3.1.4						
3.1.5						
3.1.6						
3.2 Protección de los activos de los usuarios contra fraudes, estafas y engaños						
3.2.1						
3.2.2						
3.2.3						
Principio 4 - Proceso de atención de consultas, quejas y reclamos						
4.1						

4.2					
4.3					
4.4					
4.5					
4.6					
4.7					
4.8					
4.9					
4.10					
4.11					
4.12					
4.13					
4.14					
4.15					
4.16					
Principio 5 – Educación financiera					
5.1					
5.2					
5.3					
[1] Cuando se evalué como N/A, debe quedar explícito en el informe los motivos por los cuales no aplica.					
Nota: Completar el grado de cumplimiento indicándolo con una cruz donde corresponda.					

A efectos de determinar el grado de cumplimiento se ponderará según la cantidad de principios ubicados en los grupos 1 a 3 precedentes según el siguiente criterio (sin considerar aquellos valorados N/A):

- a) Cuando de la valoración de la totalidad de los principios surge que su grado de cumplimiento, se ubica:
En más del 90% de los principios en los numerales 1 y 2 y como mínimo un 60% en el numeral 1, o
En más de un 80% en el numeral 1.

La entidad **cumple**

- b) Cuando de la valoración de la totalidad de los principios surge que su grado de cumplimiento, se ubica:
Más de 60% de los principios en los numerales 1 y 2 o
En más de un 50% y menos de un 80% en el numeral 1.

La entidad **cumple parcialmente.**

- c) En el resto de los casos **incumple.**

La entidad podrá publicitar o difundir que adhiere a la Guía de Buenas prácticas de protección al consumidor de servicios financieros del Banco Central del Uruguay, a través de los medios que entienda conveniente, cuando el resultado de la evaluación es: **cumple.**