



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 15 de diciembre de 2023

COMUNICACION N° 2023/239

Ref: ENTIDADES OTORGANTES DE CRÉDITO DE MAYOR ACTIVIDAD - Art. 641 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero - Información estadística sobre reclamos

La información estadística sobre reclamos deberá proporcionarse de conformidad con las disposiciones que se detallan a continuación:

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 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”¹

A los efectos que el reclamo se constituya en un reclamo formal y este se encuentre 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

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



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

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.

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:

Cód. Prod/Serv	Descripción
1	Tarjetas de crédito
2	Tarjetas de débito
3	Banca móvil y telefónica



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

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.

7. Respuesta brindada

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

Cód. Resol.	Descripción
1	A favor de la institución
2	A favor del cliente
3	Parcialmente favorable
4	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 con lo expresado en el punto 2 y 3.

8. Plazo de respuesta

Este campo se completará en forma automática.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

9. Canal de Recepción del reclamo

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

Cód. Canal	Descripción
1	Escrito
2	Telefónico
3	Web
4	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 con el código de cada Producto o Servicio, lo siguiente:

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 con 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.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

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 decada trimestre, a través del portal electrónico para el envío de informaciones (Sistema de Envío Centralizado) en formato Excel.

El envío se realizará en formato electrónico, utilizando el tipo de dato aperiódico "64-Atención de reclamos". Se requerirá el envío de un único archivo EXCEL con el formulario que se adjunta en el Anexo I.

El envío de información deberá incluir la firma electrónica del autorizado a remitir información por parte de la entidad.

Las instrucciones para el acceso y uso del Sistema de Envío Centralizado y el aplicativo de firma del BCU pueden accederse en la siguiente dirección: <https://www.bcu.gub.uy/Servicios-Financieros-SSF/Documents/acceso-y-envio-info-ssf.pdf>

Vigencia: La presente Comunicación entrará en vigencia a partir del 1° de enero de 2025.

Christian Salvarrey

Gerente de Gestión Estratégica y Operativa

(Exp. N°. 2023-50-1-02520)



FORMULARIO B Información Estadística sobre la Función de Atención de Reclamos
B1)

Cód. Institución	Cód. Producto / Servicio	Nº clientes que tienen contratado el producto	Cantidad reclamos por producto-servicio	Plazo promedio de respuesta	Cantidad de reclamos/Cantidad de clientes por prod. o servicio

B2)

Cód. Institución	Número de Reclamos recibidos en el trim. vinculados a:			
	Central Riesgos	de Desconocimiento de operaciones	Discrepancia con lo cobrado	Otros