

Banco Central del Uruguay

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS – RESOLUCIÓN

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS

VISTO: La Resolución de la Superintendencia de Servicios Financieros N° 2020 – 366 de 18 de junio de 2020.

RESULTANDO:

- I) Que en el marco de una campaña lanzada por el BANCO SANTANDER S.A. para que deudores afectados por la emergencia sanitaria decretada por el Poder Ejecutivo en 13 de marzo de 2020 pudieran diferir el vencimiento de las cuotas de préstamos amortizables para el final del plazo del crédito, el 25 de marzo de 2020 un cliente solicitó acogerse al beneficio.
- II) Que dado que la solicitud no fue tramitada en tiempo, se generaron intereses moratorios por un incumplimiento en el pago de una cuota.
- III) Que el cliente presentó un reclamo ante el BANCO SANTANDER S.A. con fecha 1° de abril de 2020.
- IV) Que ante la falta de respuesta, el 16 de abril de 2020 el cliente presentó una denuncia ante la Superintendencia de Servicios Financieros.
- V) Que en su nota de 25 de mayo de 2020 el BANCO SANTANDER S.A. informó que si bien por el volumen de solicitudes ingresadas hubo un atraso en las concesiones del mencionado beneficio, lo que generó el reclamo del cliente, ya se había resuelto el caso a favor del cliente, comunicándole tal extremo el 15 de mayo de 2020 a través de correo electrónico.
- VI) Que en consecuencia, por la Resolución referida en el VISTO se declaró que el interés del denunciante había sido satisfecho.
- VII) Que con fecha 18 de setiembre de 2020 el BANCO SANTANDER S.A. tomó vista de las presentes actuaciones y el 25 de setiembre de 2020 evacuó la vista otorgada.

CONSIDERANDO:

- I) Que el artículo 327 de la Recopilación de Regulación y Control del Sistema Financiero dispone que el plazo de respuesta a los reclamos de los clientes no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de su presentación, aunque siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga.

- II) Que dado que el BANCO SANTANDER S.A. no dio respuesta en plazo al reclamo del cliente, ni informó al cliente por escrito los motivos de una prórroga, se ha configurado un incumplimiento al mencionado artículo 327.
- III) Que el artículo 686 de la referida Recopilación establece que las infracciones a los plazos establecidos en el citado artículo 327, se sancionarán con la multa diaria de UI 1.300, con un máximo de treinta días.
- IV) Que la Emergencia Sanitaria decretada por el Poder Ejecutivo el 13 de marzo de 2020 ha generado un impacto en la operativa de las entidades supervisadas como consecuencia de la reducción de personal y aumento de reclamos, que puede afectar o impedir la respuesta en tiempo por parte de las entidades bancarias a los reclamos de los clientes.
- V) Que en consecuencia, y al amparo del artículo 671 de la citada Recopilación que habilita a aplicar otras sanciones en sustitución de la multa establecida en la normativa para las infracciones a los plazos de atención de reclamos, se entiende razonable, en este caso, sustituir la sanción de multa por la de observación.
- VI) Que en su nota de 25 de setiembre de 2020 el BANCO SANTANDER S.A. expresa que comparte la posición de la Superintendencia de Servicios Financieros de aplicar la mínima sanción prevista, dadas las circunstancias que motivaron el incumplimiento y en general las consideraciones de hecho.

ATENCIÓN: A lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto Ley 15.322 de 17 de setiembre de 1982, en la redacción dada por el artículo 6 de la Ley 17.613 de 27 de diciembre de 2002, el literal L) del artículo 38 de la ley 16.696 de 30 de marzo de 1995, en la redacción dada por la Ley 18.401 de 24 de octubre de 2008, los artículos 327, 671 y 686 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el artículo 94 del Reglamento Administrativo del Banco Central del Uruguay, al Dictamen 20/478 de la Asesoría Jurídica y a los informes técnicos de la Superintendencia de Servicios Financieros.

SE RESUELVE:

1. Sancionar al BANCO SANTANDER S.A. con una observación por incumplir los plazos establecidos en el artículo 327 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero.
2. Notificar al interesado.

JUAN PEDRO CANTERA
Superintendente de Servicios Financieros