

Montevideo, 26 de marzo de 2009

CIRCULAR N° 2.016

Ref: **INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA, CASAS DE CAMBIO, REPRESENTANTES DE ENTIDADES FINANCIERAS CONSTITUIDAS EN EL EXTERIOR, EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE CRÉDITO Y EMPRESAS DE TRANSFERENCIA DE FONDOS - Relacionamiento con los Clientes y Transparencia en la Información.**

Se pone en conocimiento que la Superintendencia de Servicios Financieros adoptó, con fecha 21 de enero de 2009., la resolución que se transcribe seguidamente:

- 1) **INCORPORAR** al libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero "Relacionamiento con los clientes y transparencia en la información" los siguientes Títulos:

TITULO I	-	Normas Generales
TITULO II	-	Normas sobre contratos
TITULO III	-	Transparencia en la información a brindar a los clientes
TITULO IV	-	Cargos y otros importes
TITULO V	-	Servicio de atención de reclamos
TITULO VI	-	Código de buenas prácticas
TITULO VII	-	Comunicación con los clientes

- 2) **INCORPORAR** al libro V de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero la Parte Sexta: Información sobre la función de atención de reclamos.

- 3) **INCORPORAR** al libro III de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero la Parte Décima: Instrumentos electrónicos.

- 4) **INCORPORAR** en el Título I "Colocaciones", de la Parte Primera del Libro III de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 79.1 (ENTREGA DEL TÍTULO VALOR). Las instituciones de intermediación financiera deberán entregar bajo recibo el título valor suscrito por el cliente a que se hace referencia en los artículos 78 o 79, según corresponda, a quien cancele la obligación que lo originó; de lo contrario, deberán ofrecer carta de pago. La institución deberá poner a disposición del cliente el título valor cancelado en un plazo máximo de setenta y dos horas. Si el mismo no fuera retirado, la institución deberá destruirlo como máximo a los tres meses de cancelada la obligación que lo originó, debiendo documentarse en forma fehaciente la destrucción del documento original.

- 5) **INCORPORAR** en el Título III "Tarjeta de Crédito Bancaria", de la Parte Primera del Libro III de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 117.9.2 (MODIFICACIONES DE LOS CONTRATOS). Los emisores de tarjetas de crédito no podrán modificar unilateralmente el contrato de tarjeta de crédito sin requerir el consentimiento del cliente, salvo en lo que respecta a la variación del límite del crédito (donde se deberá atender a lo señalado en el artículo 117.11) y la suspensión, limitación o reducción de los adelantos de dinero en efectivo.

En estos casos, se brindará a los clientes un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de cinco días corridos, el cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones.

ARTÍCULO 117.11 (MODIFICACIONES AL LÍMITE DE CRÉDITO). Las modificaciones al límite de crédito no solicitadas por el cliente se le deberán notificar con una anticipación de al menos quince días hábiles a la entrada en vigencia del nuevo límite de crédito, plazo dentro del cual el cliente podrá rechazar dicha modificación. La institución podrá reducir el límite de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente.

ARTÍCULO 117.12 (PAGOS MÍNIMOS). El monto del pago mínimo deberá cubrir, al menos: a) la totalidad de los intereses devengados hasta la fecha prevista para efectuar dicho pago mínimo, b) la totalidad de los cargos por uso y mantenimiento de la tarjeta imputados en el estado de cuenta de ese mes, y c) un porcentaje prefijado, acordado con el cliente, del capital adeudado (saldo anterior más compras del mes), de forma tal que realizando únicamente los pagos mínimos la deuda se cancele en un período razonable.

ARTÍCULO 117.13 (CARTILLA). Las instituciones de intermediación financiera deberán entregar una cartilla a cada cliente minorista, según la definición establecida en el artículo 183.11, antes de suscribir el contrato, en la que se señalen los aspectos enumerados a continuación:

- a) La responsabilidad de las partes en caso de robo, extravío o falsificación de la tarjeta, atendiendo a lo señalado en los artículos 188 y 190 y la forma en que el cliente deberá efectuar el procedimiento de denuncia de estos hechos, de acuerdo a lo establecido en los contratos.
- b) Las tasas de interés compensatorio y de mora vigentes.
- c) Los cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos y otros importes aplicables, indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de cada uno.
- d) El límite de crédito.
- e) Ejemplos del costo anual asociado a distintos patrones de uso.

La cartilla deberá entregarse antes de suscribir el contrato y hará referencia a las cláusulas del contrato que describen o explican el funcionamiento de los aspectos arriba enumerados.

En caso que alguno de los ítems anteriores pudiera cambiar, se deberán indicar las condiciones para su modificación y el medio y el plazo que se utilizará para el aviso previo al cliente. Este requisito se podrá cumplir incluyendo una referencia a las respectivas cláusulas del contrato.

La entrega de esta cartilla cumple con lo establecido en el artículo 117.11 con relación a la notificación del límite de crédito y en el artículo 204 relativo a la entrega del impreso con información sobre intereses y cargos.

- 6) **INCORPORAR** en el Título I “Sistemas de ahorro”, de la Parte Segunda del Libro III de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 119.1 (ENVÍO DE ESTADOS DE CUENTA). Se deberá remitir a los titulares de las cuentas de depósito a la vista, con preaviso o a plazo, en moneda nacional o extranjera, un estado de cuenta en el que figure, como mínimo:

- a) Identificación del titular y número de cuenta.
- b) Fecha, descripción e importe de cada débito y crédito.
- c) Saldo inicial y final de la cuenta en el período informado.

- d) Tasas de interés efectivas anuales aplicadas, indicando el período de vigencia respectivo.
- e) La leyenda informativa prevista en el artículo 205.

En el caso de cuentas vista, la periodicidad del envío del estado de cuenta será mensual; para cuentas con preaviso, la periodicidad será al menos trimestral; y para depósitos a plazo fijo, al menos anual.

Se brindará la posibilidad, sin costo para el cliente, de sustituir el estado de cuenta impreso por el envío de un aviso indicando la dirección electrónica donde obtener el estado de cuenta y la posibilidad de retirarlo en las oficinas de la institución. Este derecho deberá constar en el estado de cuenta impreso, siempre que éste tenga un costo específico para el depositante.

La institución deberá enviar el estado de cuenta de cada cliente en un plazo máximo de siete días contados a partir de la fecha de cierre del período a que esté referido.

- 7) **INCORPORAR** en la Parte Décima del Libro III de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 186 (INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS). Por instrumentos electrónicos se entiende aquellos que permiten realizar operaciones por medios electrónicos. Entre otros, quedan comprendidos los que permiten realizar operaciones con los cajeros automáticos, por Internet o por vía telefónica, las transferencias electrónicas de fondos o información, y las tarjetas de crédito y débito.

ARTÍCULO 187 (OBLIGACIONES DEL EMISOR). El emisor del instrumento electrónico deberá:

- a) Informar por escrito al usuario del instrumento electrónico, previo a la celebración del contrato, de sus obligaciones y responsabilidades en el uso del sistema, indicando como mínimo las que sean aplicables entre las enumeradas en los artículos 189 y 190. Dicha comunicación deberá realizarse en un documento distinto al contrato suscrito por las partes, sin perjuicio de ser incluidas también en él.
- b) Revelar el número de identificación personal u otra clave únicamente al usuario.
- c) Entregar solamente aquellos instrumentos electrónicos solicitados expresamente por el cliente, salvo cuando se trate de la renovación de un instrumento electrónico que ya poseía.
- d) Proporcionar al cliente elementos que le permitan comprobar las operaciones realizadas, de los cuales al menos uno deberá ser sin costo para los clientes.
- e) Proporcionar al cliente elementos que le permitan identificar claramente el motivo de una operación no aceptada, salvo en los casos en que se deban respetar requisitos de confidencialidad establecidos legal o reglamentariamente.
- f) Informar al cliente sobre los principales riesgos a que está expuesto al utilizar el instrumento electrónico para realizar transacciones financieras, y proporcionarle recomendaciones sobre cómo debe protegerse adecuadamente para mitigar dichos riesgos.
- g) Informar el procedimiento que deberá seguir el cliente para efectuar la notificación de robo o extravío del instrumento electrónico o de alguna de las circunstancias previstas en el literal h) del artículo 189, garantizar la existencia de medios adecuados para realizarla y acreditar que dicha notificación ha sido efectuada. A estos efectos, el emisor (o la entidad por él indicada) proporcionará al usuario un número que identifique su denuncia y señalará la fecha y hora de la misma. Los medios para efectuar la notificación deberán operar todos los días del año, durante las veinticuatro horas.
- h) Demostrar, en caso de un reclamo del usuario en relación con alguna transacción efectuada, y sin perjuicio de cualquier prueba en contrario que el usuario pueda producir, que la transacción:
 - ha sido efectuada de acuerdo con los procedimientos acordados con el cliente;
 - ha sido registrada y contabilizada correctamente; y

- no se ha visto afectada por un fallo técnico o por cualquier otra anomalía.
- i) Establecer medidas que permitan garantizar razonablemente la seguridad del sistema en que opera el instrumento, que incluyan metodologías de autenticación asociadas a los riesgos de los distintos tipos de transacciones y niveles de acceso para asegurar que las operaciones realizadas en el mismo sean las efectuadas por las personas autorizadas. Asimismo, dicho sistema deberá permitir resguardar fechas y horas de las operaciones, contenidos de los mensajes, identificación de operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, terminales desde las cuales se operó, entre otros.
 - j) Velar por el correcto funcionamiento del sistema, y la prestación continua del servicio, en circunstancias normales.
 - k) Anular del sistema a los instrumentos electrónicos el día en que pierdan validez (por vencimiento o por decisión de las partes conforme a los términos del contrato).
 - l) Determinar los medios y formas por los cuales la institución se podrá comunicar con el cliente, indicándole, de ser el caso, que la institución nunca le solicitará que revele sus claves de identificación personal bajo ninguna circunstancia ni por ningún medio.

ARTÍCULO 188 (RESPONSABILIDADES DEL EMISOR). El emisor será responsable frente al usuario de un instrumento electrónico de:

- a) Las operaciones efectuadas desde el momento en que recibe la notificación del cliente del robo, extravío o falsificación del instrumento electrónico, o de su clave personal. El emisor no será responsable si prueba que las operaciones realizadas luego de la notificación fueron realizadas por el usuario o los autorizados por éste.
- b) Todos los importes imputados en la cuenta del cliente por encima del límite autorizado, con independencia del momento en que éste realice la notificación del robo, extravío o falsificación. El emisor no será responsable si prueba que estas operaciones por encima de límite autorizado fueron realizadas por el usuario o los autorizados por éste.
- c) Todos los importes imputados en la cuenta del cliente que se originen por el mal funcionamiento del sistema o por fallas en su seguridad, y no sean atribuibles a incumplimientos de las obligaciones del usuario.

ARTÍCULO 189 (OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS). El usuario del instrumento electrónico deberá:

- a) Utilizarlo de acuerdo con las condiciones del contrato.
- b) Solicitar al emisor, o a quien sea designado por éste, toda la información que estime necesaria acerca del uso del mismo al acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se le presente posteriormente.
- c) Modificar y actualizar el código de identificación personal ("password", "PIN") u otra forma de autenticación asignada por el emisor, siguiendo las recomendaciones otorgadas por éste.
- d) No divulgar el código de identificación personal u otro código, ni escribirlo en el instrumento electrónico o en un papel que se guarde con él. Además, deberá tomar las medidas adecuadas para garantizar su seguridad.
- e) Guardar el instrumento electrónico en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia.
- f) Destruir los instrumentos electrónicos vencidos o devolverlos al emisor.
- g) No digitar el código de identificación personal en presencia de otras personas, aun cuando pretendan ayudarlo, ni facilitar el instrumento electrónico a terceros, ya que el mismo es de uso personal.
- h) Informar al emisor, inmediatamente al detectarlo, sobre:
 - el robo o extravío del instrumento electrónico,
 - aquellas operaciones que no se hayan efectuado correctamente,
 - el registro en su cuenta de operaciones no efectuadas,

- fallos o anomalías detectadas en el uso del servicio (retención de tarjetas, diferencias entre el dinero dispensado o depositado y lo registrado en el comprobante, no emisión de comprobantes, etc.).
- i) No utilizar los dispositivos del sistema cuando se encuentren mensajes o situaciones de operación anormales.
 - j) No responder a intentos de comunicación por medios y formas no acordados con el emisor.

ARTÍCULO 190 (RESPONSABILIDADES DE LOS USUARIOS). El usuario de un instrumento electrónico será responsable de las operaciones no autorizadas por él, efectuadas con su instrumento electrónico, hasta el momento de la notificación al emisor, siempre que dichas operaciones no le hayan sido imputadas por una falla del sistema de seguridad del producto o servicio contratado.

ARTÍCULO 191 (COMISIONES Y OTROS CARGOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS). En cada cajero automático instalado en el país deberá figurar, en un lugar claramente visible, un cartel con las comisiones y otros cargos, indicando el importe exacto y el motivo de cobro. En su defecto, dicho cartel podrá contener un aviso indicando que las referidas comisiones y cargos podrán consultarse en la pantalla o mediante un teléfono gratuito en el cajero automático.

Ante cambios y modificaciones en las mismas, se deberá cumplir con lo establecido en el artículo 208.

Siempre que la operación solicitada por el cliente implique alguna comisión o cualquier tipo de cargo, se deberá brindar un mensaje en la pantalla indicando el importe y permitir, sin costo para el cliente, desistir de efectuar dicha operación. En el caso que la operación sea realizada en un cajero distinto a la red a la que pertenece el cliente, y si la comisión o cargo no es conocido con precisión, se deberá indicar su valor máximo.

ARTÍCULO 192 (LÍMITES DE OPERACIÓN). En los sistemas que permitan ejecutar transferencias de fondos, junto con reconocer la validez de la operación que el usuario realice, se debe controlar que los importes girados no superen el saldo disponible o el límite que se haya fijado a tal efecto.

- 8) **INCORPORAR** en el Título I “Normas Generales”, del Libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 193 (RELACIONAMIENTO DE LAS INSTITUCIONES CON SUS CLIENTES). Las instituciones de intermediación financieras deberán ceñirse a las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios. Dichas buenas prácticas deben estar recogidas formalmente en un documento, conforme a lo establecido en el artículo 214.

En términos generales, las instituciones deben:

- a) Velar por los intereses de sus clientes y tratarlos justamente, actuando con integridad.
- b) Brindar a sus clientes toda la información necesaria de los productos y servicios que ofrezcan, en una manera clara, suficiente, veraz y oportuna, evitando la omisión de datos esenciales que sean capaces de inducirlo al error.
- c) Brindar un asesoramiento diligente de acuerdo con los usos y costumbres bancarias.
- d) Informar sobre los principales riesgos en que se incurre en el uso de los productos o servicios contratados, mediante una forma de comunicación efectiva distinta del contrato.
- e) Proveer mecanismos ágiles para la resolución de posibles diferencias con sus clientes.

El alcance de estos principios y su concreción práctica será distinta de acuerdo con el grado de sofisticación de cada cliente.

9) **INCORPORAR** en el Título II “Normas sobre contratos”, del Libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 194 (ENTREGA OBLIGATORIA DE LA COPIA DEL CONTRATO). Las instituciones de intermediación financiera deberán entregar al cliente, la vía correspondiente del contrato por los productos y servicios contratados o una copia del mismo.

ARTÍCULO 195 (CONDICIONES DE LOS CONTRATOS Y OTRAS INFORMACIONES BRINDADAS A LOS CLIENTES). Los contratos y las distintas informaciones que la institución brinde a sus clientes serán siempre realizados en idioma español. Por excepción, cuando el cliente sea residente en un país cuyo idioma oficial sea distinto al español, se admitirá que el contrato esté en el idioma de ese país siempre que sea ejecutable en ese país.

Además, los contratos deberán estar redactados de forma tal que facilite su lectura; en particular, entre otros elementos a considerar en cada caso, se utilizarán caracteres fácilmente legibles, lenguaje claro, títulos y subtítulos, letras en negrita y subrayados, y una diagramación adecuada en cuanto a estilos, espaciado, y toda otra característica que facilite la comprensión.

Los caracteres tipográficos utilizados en los contratos de adhesión no podrán ser en ningún caso inferiores a 10 puntos de tamaño.

ARTÍCULO 196 (OPERACIONES CON CLÁUSULAS DE REAJUSTE). Cuando las instituciones de intermediación financiera decidan realizar operaciones con cláusulas de reajuste, deberán comunicar a la Superintendencia de Servicios Financieros, con treinta días de antelación, los factores de actualización que se proponen utilizar con la finalidad de mantener el valor de las obligaciones, cuando sean distintos de los enumerados en el artículo 169.

En cada operación se indicará el factor de actualización, el plazo –si correspondiere- y la fuente de publicación. Se dejará constancia de la periodicidad de los reajustes.

En el caso de préstamos hipotecarios o al consumo, con cláusulas de reajuste, se brindará al cliente, junto con la información precontractual a la que refiere el artículo 204:

- a) El último valor disponible del índice de referencia, y
- b) Su evolución trimestral, mediante una gráfica, durante al menos los últimos sesenta meses o, en caso que el plazo del préstamo solicitado fuera mayor, durante un período de al menos diez años, referido siempre a los trimestres inmediatamente anteriores. Junto a esta gráfica, se incluirá una advertencia que señale que la evolución pasada del índice es sólo una referencia pero que no garantiza lo que sucederá en el futuro con los pagos que el cliente debe realizar.

En los contratos, impresos, folletos, cartillas y estados de cuenta relacionados con operaciones con clientes minoristas, según la definición establecida en el artículo 183.11, que contengan cláusulas de reajuste, se incluirá un recuadro en el que se advierta que el importe de los pagos periódicos puede incrementarse o reducirse de forma sustancial debido a la existencia de cláusulas de reajuste.

ARTÍCULO 197 (MODIFICACIÓN DE CONTRATOS). Para modificar las condiciones generales o particulares de los contratos, se deberá requerir el consentimiento expreso del cliente, salvo lo estipulado en el artículo 208. En cualquier caso, la posibilidad de realizar modificaciones a las condiciones pactadas debe haber sido prevista en el contrato suscrito por las partes.

Además, en el caso de tarjetas de crédito, se podrán modificar los aspectos de los contratos señalados en el artículo 117.9.2; en el caso de los depósitos, las condiciones de los mismos previstas en el artículo 119. En el caso de créditos en cuenta corriente, se podrá modificar unilateralmente el límite de crédito, siempre que se notifique personalmente a cada cliente en la forma prevista en el artículo 218 con al menos quince días corridos de anticipación; la institución podrá reducir el límite de crédito sin necesidad de aviso previo en caso que existan elementos objetivos que determinen un deterioro sustancial en la calidad crediticia del cliente.

ARTÍCULO 198 (PROHIBICIÓN DE INCLUIR CLÁUSULAS ABUSIVAS EN LOS CONTRATOS DE ADHESION). En los contratos de adhesión en las relaciones de consumo, no podrán incluirse cláusulas abusivas. Según el artículo 30 de la Ley 17.250 es considerada abusiva por su contenido o por su forma “toda cláusula que determine claros e injustificados desequilibrios entre los derechos y obligaciones de los contratantes en perjuicio de los consumidores, así como toda aquella que viole la obligación de actuar de buena fe. La apreciación del carácter abusivo de las cláusulas no referirá al producto o servicio ni al precio o contraprestación del contrato, siempre que dichas cláusulas se redacten de manera clara y comprensible”.

ARTÍCULO 199 (CLÁUSULAS ABUSIVAS). De acuerdo con el artículo 31 de la Ley 17.250, son consideradas cláusulas abusivas sin perjuicio de otras, aquellas que:

- a) Exoneren o limiten la responsabilidad de la institución de intermediación financiera por vicios de cualquier naturaleza de los productos o servicios, salvo que una norma de derecho lo habilite o por cualquier otra causa justificada.
- b) Impliquen renuncia de los derechos del consumidor.
- c) Contengan cualquier precepto que imponga la carga de la prueba en perjuicio del consumidor cuando legalmente no corresponda.
- d) Impongan representantes al consumidor.
- e) Impliquen renuncia del consumidor al derecho a ser resarcido o reembolsado de cualquier erogación que sea legalmente de cargo de la institución de intermediación financiera.
- f) La cláusula resolutoria pactada exclusivamente en favor de la institución de intermediación financiera. La inclusión de la misma deja a salvo la opción por el cumplimiento del contrato.

Asimismo, se consideran abusivas aquellas cláusulas que:

- g) Faculten a la institución de intermediación financiera a suministrar otros productos o servicios no incluidos en el contrato, sin la previa y expresa aceptación por el consumidor y/o imponiéndole un plazo para comunicar que no los acepta.
- h) Autoricen a la institución de intermediación financiera a modificar unilateralmente los términos del contrato, salvo lo previsto en el artículo 197.
- i) Establezcan que el silencio del consumidor se tendrá por aceptación de cualquier modificación, restricción o ampliación de lo pactado en el contrato, salvo aquellas modificaciones reguladas por el artículo 197.

- 10) INCORPORAR** en el Título III “Transparencia en la información a brindar a los clientes”, del Libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 200 (SITIO EN INTERNET). Las instituciones de intermediación financiera deberán contar con un sitio en Internet, a los efectos de cumplir con los requerimientos de información a los clientes que se establecen en esta Recopilación.

ARTÍCULO 201 (INFORMACIÓN PERMANENTE). Las instituciones de intermediación financiera deberán mantener, en el área de atención al público de su casa central y dependencias, un cartel o pantalla con caracteres claramente visibles, o impresos, donde consten los elementos principales de los siguientes productos y servicios que se ofrecen en la misma: depósitos a la vista y a plazo, préstamos al consumo, hipotecarios y mediante tarjetas de crédito.

ARTÍCULO 202 (EXHIBICIÓN DE COTIZACIONES). La casa central y las dependencias de las instituciones de intermediación financiera que realicen operaciones de compraventa de moneda extranjera con el público, deberán exhibir carteleras o pantallas, en caracteres visibles, que contengan en forma continua las cotizaciones de las monedas extranjeras que son objeto habitual de negociación, con indicación del tipo de cambio comprador y vendedor.

ARTÍCULO 203 (PUBLICIDAD DE LAS TASAS DE INTERÉS PASIVAS). Las instituciones de intermediación financiera que divulguen tasas de interés pasivas, utilizando cualquier medio de publicidad, deberán establecer con la misma relevancia (en caso de ser por escrito, con el mismo tamaño de letra) la siguiente información mínima:

- a) La tasa de interés efectiva anual.
- b) La modalidad del depósito.
- c) El plazo, si correspondiera.
- d) El importe mínimo del depósito, si correspondiera.
- e) Comisiones y gastos de apertura, mantenimiento y operación, si correspondiera.

ARTÍCULO 204 (INFORMACIÓN PREVIA SOBRE INTERESES Y CARGOS). Las instituciones de intermediación financiera, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, deberán brindar a cada cliente minorista, según la definición establecida en el artículo 183.11, un impreso con información sobre todos los intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto o servicio respectivo, indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de los mismos. Asimismo, se deberán señalar aquellos importes que el cliente deberá abonar a terceros distintos de la institución de intermediación financiera, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo. En caso que el importe no se pueda establecer con precisión en valores numéricos, se deberá indicar tal eventualidad, señalando la forma de cálculo (base y tasa a aplicar, de ser el caso). Esta información deberá ser actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el posible cliente pueda conocer el costo total de las operaciones, y comparar entre las distintas alternativas ofrecidas en el mercado.

En caso que el valor de cualquiera de los importes informados pueda variar, se deberá señalar claramente tal eventualidad y la forma de comunicar dichas variaciones, conforme a lo establecido en el artículo 208. Este requisito se podrá cumplir incluyendo una referencia a las respectivas cláusulas del contrato.

Dicha información actualizada también deberá constar en el sitio en Internet de la institución, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

ARTÍCULO 205 (LEYENDA INFORMATIVA). En los impresos, folletos, cartillas, estados de cuenta y en el sitio en Internet de la institución de intermediación financiera, se deberá incluir una referencia a los medios disponibles para que los clientes puedan efectuar consultas y reclamos, y una nota señalando que la institución se encuentra supervisada por el Banco Central del Uruguay y que por más información se puede acceder a www.bcu.gub.uy. En el caso de las operaciones pasivas, también se deberá señalar, cuando corresponda, la existencia de una calificación de riesgo periódica de la institución, elaborada por una agencia especializada independiente, indicando los medios para conocerla de manera gratuita.

ARTÍCULO 206 (DIFUSIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN). Las instituciones de intermediación financiera deberán mantener a disposición de los posibles clientes, en el área de atención al público de su casa central y dependencias, las condiciones generales de contratación y formularios que utilicen para la contratación de los productos o servicios que se ofrezcan en dicho local. A su pedido, se les deberá entregar, sin costo ni obligación de contratar, una versión impresa de los contratos de adhesión.

Todos los contratos de adhesión y las condiciones generales de contratación que la institución utilice, deberán estar a disposición del público, para permitir su lectura previa, en el sitio en Internet de la institución, junto a la información sobre los respectivos productos o servicios ofrecidos.

- 11) **INCORPORAR** en el Título IV “Cargos y otros importes”, del Libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 207 (CARGOS Y OTROS IMPORTES NO PACTADOS). Las instituciones de intermediación financiera no podrán cobrar intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, multas, seguros ni otros importes que no hayan sido previa y expresamente pactados, e informados de acuerdo con el artículo 204.

ARTÍCULO 208 (MODIFICACIONES). Las instituciones de intermediación financiera deberán informar al cliente cualquier modificación unilateral de los intereses, tributos, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros u otros importes necesarios para mantener o utilizar el producto o servicio contratado, y cuya modificación se hubiera previsto en el contrato. Dicha modificación deberá ser notificada personalmente al cliente en la forma prevista en el artículo 218, con una antelación de al menos treinta días a su entrada en vigencia, salvo que esta Recopilación establezca otra forma de comunicación para productos o servicios específicos.

El cliente dispondrá de un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de cinco días corridos, el cliente tendrá un nuevo plazo de cinco días corridos para rescindir sin cargo el contrato como respuesta a las nuevas condiciones.

Si las modificaciones favorecen al cliente, las mismas se podrán realizar de forma inmediata, sin necesidad de aviso previo.

Las instituciones podrán optar por realizar las modificaciones de acuerdo con la evolución de un índice determinado, según lo previsto por el artículo 169. En este caso no es necesario realizar el aviso previo cada vez que ocurra una modificación. El aumento podrá ser menor a la evolución del índice elegido.

ARTÍCULO 209 (SUMAS INDEBIDAMENTE COBRADAS). Las sumas indebidamente cobradas por las instituciones de intermediación financiera serán reembolsadas, en efectivo o acreditadas en cuenta a elección del cliente, en un plazo máximo de 30 días luego de constatado el error. En caso que las sumas hayan sido indebidamente cobradas por motivos imputables a la institución, serán reembolsadas con los correspondientes intereses; a estos efectos, se considerarán las tasas medias de interés para préstamos en efectivo publicadas por el Banco Central del Uruguay, de acuerdo con el tipo de cliente, moneda y plazo.

- 12) **INCORPORAR** en el Título V “Servicio de atención de reclamos”, Libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 210 (FUNCIÓN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las instituciones de intermediación financiera deberán contar con un servicio de atención de reclamos, a través del cual se podrán también canalizar las consultas que presenten los clientes y realizar otras tareas afines.

El Directorio o la autoridad jerárquica equivalente es el responsable de establecer un servicio de atención de reclamos adecuado a las características de la institución, así como de aprobar y mantener actualizadas las políticas que regulen su funcionamiento. En el caso de las sucursales de personas jurídicas extranjeras esta responsabilidad recaerá en la máxima autoridad local.

El servicio deberá permitir: (i) velar por los derechos de los clientes reconocidos legalmente y en la normativa del Banco Central del Uruguay, así como en las buenas prácticas bancarias que son razonablemente exigibles para la conducción responsable y diligente de los negocios, y (ii) garantizar la autonomía y objetividad de las decisiones tomadas, evitando conflictos de interés.

ARTÍCULO 211 (DESIGNACIÓN DEL RESPONSABLE). Las instituciones de intermediación financiera deberán designar al responsable de la función de atención de reclamos. Dicho funcionario estará comprendido en la categoría de personal superior a que refiere el artículo 38.11.

ARTÍCULO 212 (PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN). El procedimiento de reclamación deberá contemplar que si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente, el personal de la institución entregará un formulario para la presentación de un reclamo formal y un impreso que explique el funcionamiento del servicio de atención de reclamos con que cuenta la institución. El contenido de este impreso, que también deberá estar disponible en la página web de la institución, incluirá una descripción del procedimiento de reclamación y los plazos de respuesta. Asimismo, señalará que en caso que la institución no solucione el problema dentro del plazo previsto, el cliente podrá presentar su reclamo ante el Banco Central del Uruguay.

En todos los locales de la institución donde se atienda al público, los clientes tendrán la posibilidad de presentar sus reclamos por escrito. Los reclamos también podrán ser remitidos vía electrónica a través de la página en Internet de la institución, entre otros medios que esta determine. Se entregará al cliente una confirmación de recepción del reclamo haciendo constar fecha y hora e incluyendo un número identificatorio.

Se deberá informar al cliente, al momento de recibir un reclamo escrito, el plazo estimado en el que recibirá una respuesta escrita. Dicho plazo no será mayor a quince días corridos contados desde la fecha de presentación. 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. El nuevo plazo vencerá indefectiblemente el día hábil siguiente al día del vencimiento del plazo si éste fuera en un día inhábil. En caso que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución de intermediación financiera local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

La respuesta escrita no será necesaria si el reclamo es resuelto a favor del cliente dentro de un plazo de dos días hábiles.

La respuesta escrita que la institución brinde al cliente deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberá informar por escrito al cliente fundamentando los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud y la posibilidad de acudir ante el Banco Central del Uruguay en caso de disconformidad con la decisión adoptada.

ARTÍCULO 213 (DIFUSIÓN DEL SERVICIO). La existencia del servicio de atención de reclamos, y los datos de contacto, serán puestos en conocimiento de los clientes a través de carteles en las oficinas de atención al público, de los estados de cuenta periódicos y en el sitio en Internet de la institución.

- 13) **INCORPORAR** en el Título VI “Código de Buenas Prácticas”, del Libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 214 (CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS). Las instituciones de intermediación financiera deberán adoptar un Código de Buenas Prácticas en el que se estipulen los principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la organización, incluyendo su personal superior, en las relaciones que establezcan con los clientes de la institución.

El Código de Buenas Prácticas deberá revisarse y actualizarse en forma periódica y contener como mínimo disposiciones acerca de:

- a) El ámbito de aplicación, especificando las entidades del conjunto económico de la institución abarcadas por el código si correspondiere.
- b) Los principios que rigen las relaciones con los clientes, entre otros: transparencia, diligencia y veracidad.
- c) Las buenas prácticas referidas a productos y servicios específicos ofrecidos a clientes minoristas. Los productos o servicios serán al menos los contemplados en el artículo 201 y se entiende por cliente minorista a aquel que cumple con la definición del artículo 183.11.
En este sentido, y entre otros aspectos, se detallará:
 - La información a brindar en las distintas etapas de la relación contractual.
 - Los compromisos que asume la institución con relación al buen funcionamiento de estos productos y servicios.
 - Los preavisos que se brindarán en caso de modificaciones en las condiciones de los productos y servicios.
- d) Los mecanismos para la resolución de posibles diferencias con los clientes.
- e) Definición de los términos utilizados.

En la elaboración de este Código se tendrán en cuenta las disposiciones legales vigentes en el país que protegen los derechos de los clientes, la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el Código de Ética adoptado por la institución de acuerdo con el artículo 35.16, y las buenas prácticas contenidas en códigos que sean de amplio reconocimiento y de uso difundido en el ámbito internacional.

ARTÍCULO 215 (RESPONSABILIDADES). El Directorio o la autoridad jerárquica equivalente será responsable por la aprobación del Código de Buenas Prácticas y por asegurarse que la Alta Gerencia tome las medidas necesarias para su adecuada implementación en toda la institución.

La Alta Gerencia es responsable de:

- a) Implementar el Código de Buenas Prácticas, desarrollando las políticas de capacitación necesarias para que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el Código, así como las situaciones que se pueden suscitar en la operativa de la institución.
- b) Verificar el cumplimiento del Código de Buenas Prácticas, corregir y sancionar los desvíos que se detecten.
- c) Informar al Directorio o a la autoridad jerárquica equivalente acerca de la implementación del Código y de las medidas adoptadas para fortalecer las buenas prácticas en la organización.

ARTÍCULO 216 (NOTIFICACIÓN AL PERSONAL Y CAPACITACIÓN). Las instituciones de intermediación financiera deberán notificar en forma expresa a su personal el Código de Buenas Prácticas adoptado y de sus modificaciones, debiéndose conservar el registro de dichas notificaciones. Se deberá implementar una instancia de capacitación al menos cada dos años.

ARTÍCULO 217 (DIFUSIÓN). El Código de Buenas Prácticas deberá estar a disposición de los clientes para su consulta en los locales de la institución y en el sitio en Internet de la misma.

- 14) **INCORPORAR** en el Título VII “Comunicación con los clientes”, del Libro IV de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 218. (FORMA DE LOS AVISOS, COMUNICACIONES O NOTIFICACIONES QUE LAS INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DEBEN DIRIGIR A SUS CLIENTES) Las comunicaciones, notificaciones o avisos que las instituciones de intermediación financiera deban cursar a sus clientes en forma personal podrán realizarse mediante telegrama colacionado con acuse de recibo, acta notarial, servicios de mensajería u otros mecanismos idóneos que hayan sido pactados en los contratos. Estas comunicaciones también podrán practicarse a través de los estados de cuenta mensuales o a través de otra documentación que el cliente reciba regularmente, en cuyo caso el texto de la comunicación deberá destacarse claramente o adjuntarse en hoja separada.

Las comunicaciones, notificaciones o avisos que deban cursarse a un grupo indeterminado o a todos los clientes de una institución podrán practicarse mediante la publicación de avisos claramente visibles en el Diario Oficial y en otro diario de circulación nacional.

Las demás notificaciones, comunicaciones o avisos que las instituciones de intermediación financiera deban cursar a sus clientes podrán realizarse por cualquier medio idóneo.

ARTÍCULO 219. (FORMA DE LOS AVISOS, COMUNICACIONES O NOTIFICACIONES QUE LOS CLIENTES DEBEN DIRIGIR A LAS INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA). Las comunicaciones, notificaciones o avisos que los clientes deban cursar a las instituciones de intermediación financiera por escrito deberán dirigirse a la sucursal correspondiente, pero se tendrán por bien practicadas si el escrito fuere recibido por funcionarios de otras dependencias de la institución. El escrito se entregará firmado por el cliente o su apoderado y la institución devolverá una constancia firmada por personal responsable, en la que deberá consignarse la fecha y la hora. También se tendrán por bien practicadas las comunicaciones, notificaciones o avisos realizados por escrito cuando éste sea depositado en los buzones de correspondencia de la sucursal correspondiente, ya sea directamente por el cliente o a través de servicios de correo o mensajería. En este caso, la comunicación surtirá efectos a partir del primer día hábil bancario siguiente. La institución deberá expedir una constancia de recepción si el cliente la solicitare.

Las instituciones dispondrán de casillas de correo electrónico u otros medios similares, informáticos o no, para que los clientes puedan efectuar las comunicaciones que no deban ser enviadas necesariamente por escrito. En todo caso se considerará bien practicada la comunicación efectuada a través de las casillas de correo electrónico utilizadas por los servicios de atención al cliente. La comunicación surtirá efecto a partir del primer día hábil bancario siguiente, excepto cuando se trate de comunicaciones de extravío de tarjetas, en cuyo caso surtirá efectos en forma inmediata si se realizara por los mecanismos pactados en el contrato. También se considerará bien practicada la comunicación que se curse por escrito en la forma prevista en el inciso precedente.

En todos los casos, la comunicación sólo será eficaz si se identifica concretamente el cliente y la cuenta de referencia

- 15) **INCORPORAR** en la Parte Sexta del Libro V de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 340.1 (INFORMACIÓN DEL RESPONSABLE). Las instituciones de intermediación financiera deberán informar a la Superintendencia de Servicios Financieros el nombre del funcionario al que se le han asignado las responsabilidades correspondientes a la atención de reclamos de los clientes a que refiere el artículo 210, dentro de los cinco días hábiles siguientes a su designación. Asimismo, se informará el cargo que ocupa, su posición en el organigrama de la institución, en caso de corresponder, y los datos de contacto.

Las modificaciones a tal designación deberán informarse también dentro del mismo plazo, contado a partir de la fecha de ocurrida.

ARTÍCULO 340.2 (INFORMACIÓN ESTADÍSTICA). Las instituciones de intermediación financiera deberán informar trimestralmente, desglosando por producto o servicio, el número de reclamos recibidos en el período, el monto reclamado, la respuesta brindada (a favor de la institución, a favor del cliente, en espera de solución), el plazo promedio de respuesta y la cantidad de clientes de la institución para cada producto o servicio reclamado. Esta información se entregará a la Superintendencia de Servicios Financieros, de acuerdo con las instrucciones que se impartirán, dentro de los quince días hábiles posteriores al cierre de cada trimestre calendario.

- 16) **INCORPORAR** en el Título I “Régimen sancionatorio”, de la Parte Vigésimocuarta del Libro V de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 386.2 (SANCIONES POR ATRASOS U OMISIONES EN LAS RESPUESTAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Las infracciones a los plazos establecidos en el artículo 212, se sancionarán con las multas dispuestas en los literales d), e) y f) del artículo 380, según corresponda, con un máximo de treinta días de multa diaria.

En caso que la respuesta al cliente no fundamente lo actuado por la institución ante cada punto reclamado, se aplicarán las multas dispuestas en el artículo 380.1

- 17) **INCORPORAR** a las remisiones del artículo 408, los artículos 79.1, 117.9.2, 117.11, 117.12, 117.13, 119.1, 186 a 219, 340.1, 340.2 y 386.2.

- 18) **INCORPORAR** a las remisiones del artículo 434, los artículos 186 a 219, 340.1, 340.2 y 386.2.

- 19) **INCORPORAR** a las remisiones del artículo 449, los artículos 79.1, 119.1, 186 a 219, 340.1, 340.2 y 386.2.

- 20) **INCORPORAR** en el Libro IX de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 452.4 (FUNCIÓN DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). Los representantes de entidades financieras constituidas en el exterior deberán contar con la función de atención de reclamos a que refiere el artículo 210, con relación a los servicios de asesoramiento y asistencia técnica prestados a sus clientes. Deberán, además, indicar los mecanismos con los que cuenta la entidad representada para el cumplimiento de esta función

Los representantes deberán remitir la información prevista en el artículo 340.1.

- 21) **INCORPORAR** a las remisiones del artículo 476, los artículos 79.1, 186 a 219 y 340.1, 340.2 y 386.2.

- 22) **INCORPORAR** en el Título I “Normas Generales”, del Libro XI de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 483.2 (INTRUMENTOS ELECTRÓNICOS). La emisión de instrumentos electrónicos realizada por empresas administradoras de crédito se registrará por lo dispuesto en los artículos 186 a 192.

ARTÍCULO 483.3 (RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN). Las empresas administradoras de crédito se sujetarán a lo dispuesto en el libro IV “Relacionamiento con los clientes y transparencia en la información”. Deberán, además, remitir la información prevista en el artículo 340.1.

- 23) **INCORPORAR** en el Título II “Empresas de mayores activos”, del Libro XI de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 491.12 (INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE RECLAMOS). Las empresas administradoras de crédito deberán presentar la información a que refiere el artículo 340.2.

- 24) **INCORPORAR** en el Título III “Régimen sancionatorio”, del Libro XI de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 495 (SANCIONES POR ATRASOS U OMISIONES EN LAS RESPUESTAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS). El atraso u omisión en las respuestas que las empresas administradoras de crédito deben dar a los clientes que efectúen reclamos será sancionado según lo dispuesto en el artículo 386.2.

- 25) **INCORPORAR** en el Libro XII de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 502.1 (RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES Y TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN). Las empresas de transferencias de fondos se sujetarán a lo dispuesto en el libro IV “Relacionamiento con los clientes y transparencia en la información”. Deberán, además, remitir la información prevista en los artículos 340.1 y 340.2.

- 26) **SUSTITUIR** en el Título I “Colocaciones”, de la PARTE PRIMERA del Libro III de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 78 (CONSTANCIA EN LOS DOCUMENTOS DE ADEUDO). En el documento de adeudo que las instituciones de intermediación financiera hagan suscribir a sus clientes por la concesión, renovación o reestructuración de cualquier clase de crédito deberá constar, de manera preceptiva:

- a) El capital prestado, con indicación de la moneda que corresponda.
- b) La tasa de interés compensatorio y de mora. En caso de tasas de interés fijas, deberán expresarse en términos efectivos anuales, en porcentaje y con al menos dos decimales. Cuando se trate de tasas variables, se establecerá una tasa de referencia, la que podrá ser una tasa nominal o efectiva, expresada en términos efectivos anuales y, si correspondiera, el margen pactado sobre la tasa de referencia. Este último se expresará en porcentajes y con al menos dos decimales.
- c) El importe individualizado correspondiente a todo otro cargo pactado por cualquier concepto.
- d) La suma total a pagar, incluyendo intereses, tributos y todo otro cargo pactado por cualquier concepto. En el caso de operaciones pactadas con tasa de interés compensatorio variable o tasas de interés fijas revisables periódicamente, se tomarán como referencia las tasas de interés vigentes al momento de

realizarse la operación, debiéndose advertir que el importe de los intereses puede incrementarse o reducirse de forma sustancial debido al carácter no fijo de la tasa de interés pactada.

- e) La cantidad de cuotas, y su monto respectivo, con indicación del vencimiento de cada una. En el caso de operaciones pactadas con tasa de interés compensatorio variable, se establecerá la cantidad de cuotas, el monto del capital amortizado en cada una y el vencimiento respectivo; se indicará claramente que el monto de la cuota no incluye los intereses que dependerán de la evolución del índice de referencia.
- f) La fecha de vencimiento.
- g) La cláusula de reajuste, si la hubiera.
- h) La identificación del deudor.
- i) El domicilio.
- j) La fecha de libramiento.

Son documentos de adeudo los títulos valores, los documentos de concertación de la operación crediticia, los convenios de pago y reestructuración y cualquier otro documento en el que consten las obligaciones del deudor.

Cuando las instituciones de intermediación financiera realicen descuento de títulos valores que no se ajusten a esta disposición, deberán suscribir otro documento en donde consten las características de la operación.

Las instituciones de intermediación financiera no podrán hacer suscribir a sus clientes documentos de adeudo que no se ajusten a esta disposición, con excepción de lo establecido en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 79 (TÍTULO VALOR INCOMPLETO Y DOCUMENTO COMPLEMENTARIO). Cuando a la fecha de crearse un título valor se omitieran algunas menciones o requisitos en el mismo, deberá suscribirse en dicha fecha un documento complementario en donde consten en forma precisa e indubitable, las instrucciones para completar dicho título.

El documento complementario deberá establecer, entre otros requisitos, que:

- previamente al llenado del título valor incompleto, se deberá informar al cliente, en el estado de cuenta mensual o mediante cualquiera de las formas de notificación personal previstas en el artículo 218, la liquidación del crédito con detalle del monto total adeudado y los rubros que lo integran (capital, intereses compensatorios, intereses moratorios y otros cargos), y que se procederá a completarlo conforme al documento complementario.
- el título valor con omisión de menciones o requisitos podrá ser completado a partir del incumplimiento del usuario; la institución de intermediación financiera dispondrá de un plazo máximo de seis meses para completar el título, contados desde el día en que se produjo el incumplimiento.

El documento complementario deberá conservarse junto al título valor con omisión de menciones o de requisitos hasta la cancelación de la obligación originaria y será suscrito por la institución acreedora y el o los firmantes del título valor incompleto. Una copia del documento complementario suscrito será entregada bajo recibo a los referidos firmantes.

El título valor con omisión de menciones o de requisitos deberá estar claramente diferenciado del resto de los documentos suscritos por las partes. A estos efectos, las instituciones podrán utilizar un color de papel o un tipo de letra distinto al del contrato y al del documento complementario, entre otras opciones. Deberá tener impresa la palabra "VALE" (o la identificación que corresponda) en un tamaño de letra de al menos 18 puntos.

El título valor emitido en las condiciones señaladas en el inciso primero, deberá ser a la orden de la institución financiera e incluir preceptivamente la cláusula “no endosable” o equivalente.

- 27) **SUSTITUIR** en el Título III “Tarjeta de Crédito Bancaria”, de la Parte Primera del Libro III de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 117.6 (RÉGIMEN APLICABLE). Los créditos que concedan las instituciones de intermediación financiera para utilizar mediante el sistema de tarjetas de crédito se sujetarán a las condiciones establecidas en los artículos siguientes.

Asimismo, a efectos de garantizar el buen uso del sistema, las instituciones de intermediación financiera deberán cumplir, en lo pertinente, las disposiciones contenidas en los artículos 187 y 188.

ARTÍCULO 117.9 (CONDICIONES A ESTIPULAR CON EL TITULAR DEL CRÉDITO). En el contrato de apertura del crédito respectivo deberá constar necesariamente:

- a) Las modalidades operativas de uso de las tarjetas y los cargos que se imputen por su tenencia y uso a nivel nacional, regional e internacional, incluyendo la forma de determinar los tipos de cambio a utilizar en caso de ser necesario convertir a moneda nacional, o a una moneda extranjera distinta, las compras o retiros de efectivo realizados en el exterior.
- b) La responsabilidad de las partes en caso de robo, extravío o falsificación de la tarjeta, atendiendo a lo señalado en los artículos 188 y 190 y la forma en que el cliente deberá efectuar el proceso de denuncia de estos hechos.
- c) El método que se utilizará para calcular el monto de intereses a pagar, y la forma de calcular los recargos y todo gasto generado por la mora del deudor, de modo que el cliente pueda corroborar el total de los importes cobrados por tales conceptos en cada período de facturación.
- d) El monto máximo de crédito y los mecanismos para su modificación atendiendo a lo señalado en el artículo 117.11.
- e) La forma en que el acreditado deberá reembolsar el saldo exigible por la utilización del crédito, así como el modo de determinar y comunicar la tasa de interés aplicable sobre los saldos deudores y todo otro cargo previa y expresamente pactado por cualquier concepto.
- f) El modo de determinar y comunicar el lugar y la fecha de los pagos, y cuándo se considerará cancelada la obligación (si dependiera de la forma de pago).
- g) La forma de imputación de los pagos parciales.
- h) La indicación de si se admite el pago por anticipado y, en caso afirmativo, de sus condiciones.
- i) Las instrucciones para completar el título valor creado en las condiciones prescriptas por el artículo 79.
- j) La forma de determinar el pago mínimo, atendiendo a lo señalado en el artículo 117.12.
- k) Los canales y procedimientos con que cuenta el cliente para resolver las posibles controversias que surjan, a través del régimen establecido en el artículo 210.
- l) La condición de que la tarjeta de crédito perderá validez antes de su vencimiento, a solicitud del titular del crédito o por decisión de la empresa acreditante, notificada con un mínimo de 30 días de antelación a dicho titular, sin perjuicio de las excepciones previstas en los contratos, que podrán prever situaciones vinculadas a la conducta del cliente en que el plazo sea menor. En estos casos se deberá devolver de inmediato la tarjeta de crédito a la empresa emisora y ésta deberá anularla del sistema.
- m) En caso de cancelación anticipada de la tarjeta, la forma de determinar y devolver en caso que corresponda, el saldo del cargo anual, o cualquier otro concepto que haya sido cobrado anticipadamente, por los meses ya cobrados y no utilizados.

ARTÍCULO 117.9.1 (ESTADOS DE CUENTA). Los estados de cuenta u otros informes que se cursen a los clientes, deberán incluir, como mínimo:

- a) La fecha de cierre o período que comprende la información y la fecha de vencimiento del pago.
- b) El monto del crédito autorizado y el límite disponible con indicación de la moneda que corresponda.
- c) La fecha, descripción e importe de cada una de las operaciones efectuadas.
- d) Las tasas de interés (compensatorio y de mora) aplicadas en el período.
- e) Todo otro cargo pactado por cualquier concepto, con indicación de su carácter de obligatorio u optativo, siempre que el cliente estuviera debidamente informado del monto del mismo.
- f) Los tributos que hubiere.
- g) Un cuadro en el que aparezcan, con la misma relevancia: i) el monto del Pago Contado (aquel que cancela la totalidad de la deuda), ii) el monto del Pago Mínimo, iii) el monto de intereses (intereses que se devengaren a la fecha de vencimiento del estado de cuenta, en caso que no se efectúe ningún pago), iv) el monto del impuesto al valor agregado sobre los intereses, v) el monto del Pago a Crédito (monto que adeudará el tarjetahabiente a la fecha de vencimiento del estado de cuenta, en caso que no se efectúe ningún pago), que equivale a la suma de los apartados i), iii) y iv).
- h) Formas de pago.
- i) Indicación del monto y fecha del último pago realizado en caso de saldos pendientes.
- j) La tasa de interés compensatorio que corresponda a cada alternativa de financiación.
- k) La tasa de interés compensatorio y de mora que rigen para el período de facturación siguiente al de las compras informadas en el estado de cuenta.
- l) Una nota aclaratoria, con un vínculo desde el cuadro donde se indica el pago mínimo, advirtiendo que realizar únicamente los pagos mínimos aumentará significativamente el tiempo que llevará pagar la deuda, además de costar más.
- m) Un recuadro, en el anverso del estado de cuenta, señalando lo dispuesto en el artículo 205.
- n) La fecha del próximo vencimiento del estado de cuenta.
- o) Un aviso sobre la renovación automática de la tarjeta, en caso que corresponda, indicando la fecha y el cargo. Este aviso se incluirá en el estado de cuenta del mes anterior a que se produzca la emisión de la tarjeta por renovación automática.
- p) Una constancia, en el estado de cuenta del mes anterior a que se proceda al llenado del título valor incompleto a que refiere el artículo 79, señalando la fecha en que será completado en caso que el cliente no cancele el saldo adeudado o no acuerde una forma de pago antes de esa fecha. Esta constancia no será necesaria en caso que la institución opte por efectuar la comunicación mediante otra de las formas previstas en el artículo 218.

Las tasas de interés a que refieren los apartados d), j), k) deben expresarse en términos efectivos anuales, que deberán informarse sin incluir el impuesto al valor agregado.

Todo cargo a incluir en el estado de cuenta deberá haber sido expresamente pactado e informado en forma previa al cliente con indicación de su importe y motivo de cobro.

Los estados de cuenta se deberán remitir al cliente con una periodicidad mensual, salvo indicación expresa en contrario del cliente. Si no existen compras, intereses, cargos ni adeudo alguno en el período de facturación, no será necesario el envío del estado de cuenta impreso y en caso de enviarse, el mismo será sin costo para el cliente.

Si el cliente lo solicita, se brindará la posibilidad, sin costo para el cliente, de sustituir el estado de cuenta físico por el envío electrónico del mismo o un aviso indicando la dirección electrónica donde obtenerlo y la posibilidad de retirarlo en las oficinas de la institución. Este derecho deberá constar en el estado de cuenta impreso, siempre que éste tenga un costo específico para el tarjetahabiente.

El estado de cuenta deberá entregarse en la dirección física o electrónica del cliente, según lo acordado, al menos con tres días corridos de anticipación a la fecha de vencimiento.

- 28) **SUSTITUIR** en el Título I “Sistemas de ahorro”, de la Parte Segunda del Libro III de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 119 (CONDICIONES EN LOS DEPÓSITOS). Las instituciones de intermediación financiera habilitadas para recibir depósitos deberán fijar, en el momento de contratar la apertura de una cuenta a la vista, con preaviso o a plazo, en moneda nacional o extranjera, la tasa de interés efectiva anual, la fecha de capitalización, la comisión por bajo promedio, y las demás condiciones específicas que regulen su funcionamiento. Tales condiciones constarán en la documentación que se entregue al depositante.

Cuando en el contrato se haya previsto la modificación de la tasa de interés pactada en los depósitos a la vista o con preaviso, o de la comisión por bajo promedio, la institución depositaria deberá hacer saber previamente dichas modificaciones a los depositantes en la forma prevista en el inciso segundo del artículo 218, con al menos cinco días hábiles de anticipación. No es necesario el aviso previo en el caso que sean modificaciones que beneficien al cliente, ni en el caso en que se hubiera pactado una tasa de interés que dependa de un factor variable.

Ante toda modificación en estas condiciones se brindará a los clientes un plazo de diez días corridos para presentar sus objeciones; si las mismas no son aceptadas por la institución en un plazo de diez días corridos, el cliente tendrá otro plazo de diez días corridos para rescindir sin cargo el contrato.

Para cualquier otra modificación en las condiciones generales o particulares del contrato, deberá requerirse el consentimiento expreso del depositante.

- 29) **SUSTITUIR** en la Parte Cuarta del Libro III de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 169 (TASAS DE INTERÉS VARIABLE). Cuando las instituciones de intermediación financiera decidan realizar operaciones con una tasa de interés variable, deberán comunicar a la Superintendencia de Servicios Financieros con treinta días de antelación, los factores de actualización que se proponen utilizar, cuando sean distintos de:

- a) La Unidad Indexada, la Unidad Reajutable, o cualquiera de los índices de precios publicados por el Instituto Nacional de Estadística, u otro organismo oficial.
- b) Alguna de las tasas medias de instituciones de intermediación financiera publicadas por el Banco Central del Uruguay.
- c) La tasa ofrecida en el Mercado Interbancario de Londres (LIBOR) u otra ampliamente conocida y utilizada en los mercados financieros internacionales.

En cada operación se indicará el factor de actualización, el plazo –si correspondiere- y la fuente de publicación. Se dejará constancia de la periodicidad de los reajustes.

En el caso de préstamos hipotecarios o al consumo, pactados a tasa de interés variable, se brindará al cliente, junto con la información precontractual a la que refiere el artículo 204:

- a) El último valor disponible del índice de referencia, y
- b) Su evolución trimestral, mediante una gráfica, durante al menos los últimos sesenta meses o, en caso que el plazo del préstamo solicitado fuera mayor, durante un período de al menos diez años, referido

siempre a los trimestres inmediatamente anteriores. Junto a esta gráfica, se incluirá una advertencia que señale que la evolución pasada del índice es sólo una referencia pero que no garantiza lo que sucederá en el futuro con los pagos que el cliente debe realizar.

En los contratos, folletos, impresos, cartillas y estados de cuenta relacionados a operaciones con clientes minoristas, según la definición establecida en el artículo 183.11, que contengan tasas de interés variables, se incluirá un recuadro en el que se advierta que el importe de los pagos periódicos puede incrementarse o reducirse de forma sustancial debido al carácter variable de la tasa de interés pactada.

- 30) SUSTITUIR** en el Título I “Normas Generales”, del Libro XI de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, los siguientes artículos:

ARTÍCULO 481 (CONSTANCIA EN LOS DOCUMENTOS DE ADEUDO). En los documentos de adeudo o de concertación de la operación en sus distintas modalidades que las empresas administradoras de crédito hagan suscribir a sus clientes deberán aplicar lo dispuesto en los artículos 78, 79, y 79.1.

ARTÍCULO 482 (RÉGIMEN APLICABLE A LA EMISIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO). Los créditos que concedan las empresas administradoras de crédito para utilizar mediante el sistema de tarjetas de crédito se sujetarán a las condiciones establecidas en los artículos 117.6 a 117.13.

- 31) SUSTITUIR** en el Libro XII de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el siguiente artículo:

ARTÍCULO 503. (SANCIONES). Las transgresiones a las normas a que refieren los artículos precedentes serán sancionadas, en lo aplicable, de acuerdo con el régimen establecido en el artículo 79 de la Ley N° 13.782 de 3 de noviembre de 1969, siguiéndose el régimen procesal del artículo 389.13.

Las infracciones a los plazos establecidos en el artículo 212 se sancionarán con las multas dispuestas en el literal f) del artículo 380, con un máximo de treinta días de multa diaria. En caso que la respuesta al cliente no fundamente lo actuado por la institución ante cada punto reclamado, se aplicarán las multas dispuestas en el artículo 380.1

- 32) DEROGAR** los artículos 167 y 168 de la parte cuarta y el artículo 183 de la parte octava del Libro III, y el artículo 423 del Libro VII.

- 33) ELIMINAR** de las remisiones de los artículos 408 y 449, los artículos 167, 168 y 183, y de las remisiones del artículo 476, el artículo 183.

- 34)** Lo dispuesto precedentemente entrará en vigencia a partir del 1° de julio de 2009.

Jorge Ottavianelli
Superintendente de Servicios Financieros

2008/2033