



**BCU**  
SUPERINTENDENCIA  
DE SERVICIOS FINANCIEROS

# ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

## Reporte Año 2016

## Contenido

<b>CAPÍTULO 1 - La protección a los Usuarios Financieros. Roles del Banco Central del Uruguay y de la Superintendencia de Servicios Financieros.....</b>	<b>3</b>
Marco Regulatorio.....	3
<b>CAPÍTULO 2 - Departamento de Conductas de Mercado (DCM).....</b>	<b>4</b>
<b>CAPÍTULO 3 - Consultas, Denuncias y Reclamos.....</b>	<b>5</b>
Definiciones.....	5
Funcionamiento.....	5
Consultas Frecuentes .....	6
Denuncias Frecuentes.....	9
<b>CAPÍTULO 4 - Gestión 2016.....</b>	<b>16</b>
Gestión de Consultas.....	16
Gestión de Denuncias .....	18
Gestión de Reclamos .....	25
<b>CAPÍTULO 5 - Educación Financiera .....</b>	<b>25</b>
Portal del Usuario Financiero .....	26
Participación en las Ferias Interactivas de Economía y Finanzas (FIEF).....	27
<b>CAPÍTULO 6 - Certificación en Gestión de Calidad .....</b>	<b>28</b>
Certificación de Calidad.....	28
Encuestas a Denunciantes.....	28

## CAPÍTULO 1

### La Protección de los Usuarios Financieros

#### Roles del Banco Central del Uruguay y de la Superintendencia de Servicios Financieros

##### Marco regulatorio

La legislación vigente mandata al Banco Central del Uruguay (BCU), para que a través de su Superintendencia de Servicios Financieros (SSF) promueva la protección de los usuarios del sistema financiero.

- La Carta Orgánica del BCU, al enumerar las responsabilidades de la SSF, le encomienda, entre otras, las de: *“Dictar normas generales de prudencia así como instrucciones particulares, tendientes a promover la estabilidad, solvencia, transparencia y el funcionamiento ordenado y competitivo de las entidades supervisadas y de los mercados en los que actúan, así como para la protección de los consumidores de servicios financieros.....”* y *“atender los reclamos de los consumidores de las empresas supervisadas”* (literales A) y W) art. 35 de la Carta Orgánica del BCU Ley N° 16.696 y modificativas).

Por otra parte, el artículo 7 de la misma ley, señala como otra de las atribuciones del BCU, la de *“promover y desarrollar la educación y la cultura económica y financiera”*.

Atendiendo a este mandato legal, el Marco Estratégico de la SSF fija como su *“Misión”*: *“Velar por una adecuada protección a los usuarios de los servicios financieros promoviendo la solidez, solvencia y transparencia del sistema financiero uruguayo y su funcionamiento eficiente y competitivo”*.

A estos fines, la SSF trabaja en:

- ✓ la atención de las denuncias y consultas de los usuarios de servicios financieros así como en promover la aplicación de prácticas sanas en la relación de las instituciones supervisadas con sus clientes procurando generar una mayor confianza de éstos en el sistema financiero,
  - ✓ contribuir a la educación económica y financiera de la sociedad desarrollando contenidos destinados al usuario financiero, de carácter educativo e informativo,
  - ✓ el diseño de un marco regulatorio alineado a prácticas internacionales sanas, orientado a lograr una buena gestión de las empresas supervisadas, una mayor eficiencia y transparencia de los mercados y que permita un trato justo a los usuarios así como dirimir diferencias en una forma eficiente y equitativa,
  - ✓ acciones de supervisión y de monitoreo sistemático que pueden derivar en exigencias y restricciones, con el objetivo de velar por los intereses de los clientes no sofisticados procurando que las entidades se manejen prudentemente, con la solvencia y liquidez que les permita cumplir con sus obligaciones en tiempo y forma.
- Existen otras leyes que refieren a la protección del usuario financiero tales como la Ley de Defensa del Consumidor (Ley N° 17.250 del 11 de agosto de 2000), la de Promoción y Defensa de la Competencia (Ley N° 18.159 del 30 de julio de 2007) y la ley de Usura (Ley N° 18.212 del 5 de diciembre de 2007); leyes todas orientadas a reducir las asimetrías de información existentes entre cliente y entidad financiera. Estas normas, así como los decretos que las reglamentan, le asignan competencias al BCU en materia de regulación y control, otorgándole potestades sancionatorias.

Por su parte, otras leyes y decretos mandatan al BCU como entidad supervisora, en materia de intermediación financiera, mercado de valores, fondos de ahorro previsional y mercado asegurador.

## CAPÍTULO 2

### Departamento de Conductas de Mercado de la Superintendencia de Servicios Financieros

La SSF de acuerdo a su misión antes citada, debe brindar una adecuada protección a los usuarios de los servicios financieros promoviendo la solidez, solvencia y transparencia del sistema financiero uruguayo y su funcionamiento eficiente y competitivo. Esto implica que todas las acciones de la SSF se orientan a la protección del usuario, articulándose e interconectándose, aprovechando las sinergias de la concertación de acciones.

El Departamento de Conductas de Mercado (DCM) de la SSF, es responsable de una serie de tareas que se visualizan directamente relacionadas a la protección del usuario financiero y se interconectan con las implementadas por otros sectores de la SSF.

En particular, corresponde al DCM:

- ✓ atender las consultas de los clientes del sistema recibidas a través de distintos canales (web, correo electrónico, telefónicamente y ventanilla),
- ✓ resolver las denuncias de los clientes del sistema recibidas a través de distintos canales (web, correo electrónico, telefónicamente y ventanilla),
- ✓ elaborar los contenidos del Portal del Usuario Financiero, de la página web institucional, que promuevan un mayor conocimiento por parte de los usuarios de las distintas empresas que operan en el sistema financiero uruguayo (bancos, entidades del mercado de valores, empresas de seguros, AFAP, etc.), productos, servicios ofrecidos y sobre sus derechos y obligaciones, así como alertas, entre otros aspectos,
- ✓ colaborar y complementar los esfuerzos realizados a nivel institucional en materia de educación financiera, aportando contenidos, participando en presentaciones y ferias interactivas.



**Figura 1.- Interacciones en la SSF**

Los hechos denunciados y las consultas recibidas pueden dar lugar, dentro de la SSF, a la elaboración de modificaciones normativas o emisión de nueva regulación, a la realización de controles a distancia o también, pueden ser considerados especialmente en las actuaciones de supervisión realizadas periódicamente por otros sectores de la SSF.

La figura 1 ilustra sobre los aspectos señalados y la interacción entre los usuarios financieros, las instituciones reguladas y la Superintendencia de Servicios Financieros.

## CAPÍTULO 3

### Consultas, Denuncias y Reclamos

#### Definiciones

Para facilitar la comprensión y limitar el alcance de la terminología utilizada se agregan seguidamente las definiciones:

**Consulta:** es una formulación que realiza un usuario acerca de una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o práctica de una Institución Supervisada por la SSF o sobre el marco legal que la regula.

**Denuncia:** aviso o puesta en conocimiento del BCU que realiza un usuario relacionado con un hecho concreto que se presume como una infracción de las normas que regulan a las instituciones supervisadas, o un conflicto que no logró resolverse.

**Reclamo:** aviso o puesta en conocimiento ante la entidad supervisada de un hecho concreto en el que el usuario presume que la entidad no actuó correctamente.

**Usuario financiero:** aquel que interactúa o pretende interactuar con una institución del sistema financiero haciendo uso de sus productos y/o servicios.

#### Funcionamiento

##### Consultas

Se define como proceso de atención de consultas de usuarios, a la recepción, tratamiento y respuesta de interrogantes de usuarios en relación al sistema financiero y su operativa. Atender una consulta implica informar al usuario financiero, pero también puede consistir en brindarle una orientación sobre una situación de conflicto de éste con una institución regulada. La consulta puede presentarse a través de correo electrónico ([ssfpublico@bcu.gub.uy](mailto:ssfpublico@bcu.gub.uy)), por teléfono, en mostrador o mediante la web institucional (portal del usuario financiero). Al ser recibida, cada consulta se registra y tipifica para fines estadísticos y se procede, en el caso de las consultas escritas, a elaborar la respuesta; la que debe remitirse al usuario consultante dentro de las 24 a 48 horas de recibida. Las consultas telefónicas o presenciales se responden en el momento.

##### Denuncias

La regulación bancocentralista obliga a: los Bancos, Casas Financieras, Cooperativas de Intermediación Financiera, Bancos de Inversión, Instituciones Financieras Externas, Administradoras de Grupos de Ahorro Previo, Casas de Cambio, Empresas Administradoras de Crédito, Empresas de Transferencia de Fondos, Empresas de Servicios Financieros, regulados del Mercado de Valores, Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional (AFAP) y Aseguradoras, a contar con un servicio de atención de reclamos, donde el cliente de la institución pueda recurrir a plantear su problema en una primera instancia. Si no recibe respuesta en el

plazo de 15 días o la misma no le resulta satisfactoria, puede acudir a la SSF a efectuar su denuncia ante el DCM. Los responsables de los servicios de atención de reclamos de las instituciones reguladas, deben contar con rango funcional de personal superior. Asimismo, a partir de 2014 las instituciones emisoras de dinero electrónico deberán atender las consultas y reclamos de sus usuarios, contando con un plazo máximo de 15 días hábiles para dar respuesta escrita a las reclamaciones presentadas (Art. 97 de la Recopilación de Sistema de Pagos).

Al igual que en el caso de las consultas, la tramitación de las denuncias ante el BCU se puede iniciar a través de los siguientes canales: correo electrónico ([ssfpublico@bcu.gub.uy](mailto:ssfpublico@bcu.gub.uy)), realizando la gestión directamente en recepción del BCU o mediante la página web institucional (portal del usuario financiero) o enviando una nota. En todos los casos se debe describir el problema, aportar la copia del documento de identidad, la respuesta recibida de la institución financiera y toda otra documentación que respalde y avale la denuncia efectuada. El caso se asigna a un analista para su estudio y tramitación, quien se encarga de iniciar el procedimiento administrativo con la creación de un expediente. Es política del departamento, siempre requerir la posición de la entidad denunciada y eventualmente, dependiendo de la temática de la denuncia, se hace la consulta a otras áreas del BCU. Con la opinión de las partes involucradas, tomando en consideración la normativa relacionada y, en caso de corresponder, con el asesoramiento recibido de otros sectores del BCU, luego de analizados todos los aspectos, se arriba a una conclusión del caso y se adopta resolución, cuyos resultados son comunicados a las partes interesadas (denunciado y denunciante). Las resoluciones toman carácter público en tanto su contenido se informa en la página web del BCU.

Las denuncias recibidas ilustran acerca de una situación de conflicto entre un cliente y una institución regulada y algunas veces, dan cuenta de problemas o dificultades de las instituciones que, de no subsanarse, continuarían generando inconvenientes en el relacionamiento con sus clientes. La resolución adoptada por la Superintendencia de Servicios Financieros no solo pretende solucionar la denuncia concreta. De existir problemas, que generalmente se vinculan a la administración de riesgo operacional, se les requiere a las instituciones, la presentación de propuestas de solución que, una vez evaluadas, deberán ponerse en práctica. Por otra parte, el Banco Central del Uruguay dispone, en caso de incumplimientos, de una gama sancionatoria que va desde una observación hasta sanciones pecuniarias onerosas para los regulados. Asimismo, la Superintendencia de Servicios Financieros tiene la posibilidad de instruir a sus regulados a dejar de utilizar prácticas inconvenientes o abusivas para con sus clientes, así como a reparar los daños causados a sus clientes, si es que corresponde. Según el caso, si resultara pertinente, la SSF puede resolver supervisar a la institución en relación a los problemas puntuales detectados valorando el cumplimiento de los compromisos que adoptara para superarlos.

## Consultas frecuentes

La gama de consultas recibidas es muy variada. A efectos ilustrativos, se exponen seguidamente algunos de los temas más frecuentemente consultados y las respuestas brindadas:

### ✓ Requisitos para la apertura de una cuenta

Se trata de consultas realizadas casi exclusivamente, por no residentes que pretenden operar con una entidad financiera local a los cuales, se les sugiere ingresar al link de la página web del BCU, donde se brinda la nómina de instituciones financieras registradas en el BCU, que operan en Uruguay. Asimismo, ha sido necesario aclarar, ante algunas consultas, que el BCU ejerce la supervisión y fiscalización de las instituciones públicas y privadas que integran el sistema de intermediación financiera a través de la SSF, y no realiza las actividades propias de banca comercial.

### ✓ Información de la Central de Riesgos Crediticios

En materia de Central de Riesgos, se consulta respecto a la forma de ingresar al sistema para conocer la situación crediticia, las razones de su clasificación, la definición de las categorías, las formas de solucionar

errores de información, quiénes son los responsables de proveer la información que se incluye en el sistema, entre otros aspectos.

Al responder estos casos se tiene en cuenta comunicar principalmente que el BCU no es responsable de la información que muestra el sistema Central del Riesgos sino que únicamente se encarga de administrar dicha base de datos.

✓ Tarjetas de Crédito. Seguro de vida sobre saldos

El tema generó muchas consultas cuando, las instituciones emisoras de tarjetas de crédito, comenzaron a cobrar un seguro sobre saldos, que se paga mensualmente en función de las compras realizadas y el monto adeudado por el tarjetahabiente. El alcance de esta cobertura puede ser diferente para cada institución, pudiendo cubrir exclusivamente el caso de fallecimiento del titular o incluir también la imposibilidad de pagar por distintas razones. Otra diferencia reside en el concepto que cubre, pudiendo cubrir consumos del mes, cuotas no vencidas o cuotas a vencer.

La prerrogativa de cobro de seguro de vida por parte de los emisores de tarjetas de crédito está contemplada por el marco legal y reglamentario, en el artículo 14 de la Ley N° 18.212 (Ley de Tasas de Interés y Usura) del 05/12/2007, en el artículo 6 del Decreto 344/2009 del 27/07/2009 que la reglamenta y en el artículo 339 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero (RNRCFSF). La única restricción que se le impone al cobro de esta prima, es en relación a su monto (al establecer que para determinar la tasa de interés implícita en las operaciones de crédito de forma de verificar que no se configure usura, sólo se puede considerar el costo de la prima de este tipo de seguro, por hasta un tope del 0.6% del saldo asegurado o 6 UI por mes).

Cabe señalar, que el cobro de este cargo no se encontraba previsto en muchos contratos de tarjetas de crédito vigentes, implicando por tanto, una modificación al mismo, debiendo verificarse el cumplimiento de las exigencias en materia de comunicación previa a su cobro, así como la verificación de la notificación al cliente con la antelación requerida por la normativa y a través de los medios previstos. Si el cliente no está de acuerdo con la modificación, tiene derecho a rescindir sin cargo el contrato. El usuario por su parte, debe cumplir con el pago de lo adeudado hasta el momento de la rescisión. Por parte de la institución, la rescisión del contrato puede implicarle tener que devolver al cliente proporcionalmente lo que ya haya abonado del cargo anual por el período posterior a la rescisión.

✓ Billetes deteriorados

Es común que se reciban consultas sobre los procedimientos para verificar la autenticidad de los billetes o canjear aquellos deteriorados. El Banco Central del Uruguay tiene reglamentado el canje de billetes, exclusivamente para los emitidos en moneda nacional. La operativa implica el recibo en mostrador de los billetes para su análisis y eventual canje. Cabe remarcar que para otras monedas, no se reciben, ni se obliga a ninguna institución financiera a recibirlos y/o canjear billetes deteriorados emitidos en terceros países.

✓ Billetes falsos

Las consultas que refieren a dudas respecto a la autenticidad de un billete de papel moneda, se responden sugiriendo presentarse con dicho billete y su cédula de identidad en las cajas del Banco Central del Uruguay.

✓ Cobro de cheques emitidos en el exterior

Para cobrar un cheque emitido en el exterior, el interesado puede concurrir a cualquier banco o empresa de servicios financieros que operan en el país. Si se trata de un cheque emitido por una institución que tiene filiales o vinculadas en el país, es conveniente presentarlo directamente en esa institución o en otra del grupo financiero que opere en el país o en su defecto ante el banco corresponsal en Uruguay del banco

girado. Se debe tener en cuenta que dicha operación tiene un costo, cuyo monto dependerá de la institución y de la relación de corresponsalía que ésta tenga, con del Banco girado.

✓ Cuentas inmovilizadas

Los usuarios reiteradamente consultan sobre cuentas abiertas en instituciones bancarias que no tuvieron movimientos por mucho tiempo. Luego de transcurrido el plazo de cinco años a contar desde el último movimiento, estas cuentas son inmovilizadas y sus fondos se transfieren a una cuenta del Tesoro Nacional en el Banco de la República Oriental del Uruguay, denominada “Depósitos Paralizados”. Los que acrediten la titularidad podrán hacer valer sus derechos ante el Poder Ejecutivo dentro de los diez años de su versión en el Tesoro Nacional.

✓ Correos electrónicos remitidos por desconocidos con promesas de ganancias

Periódicamente surgen consultas de personas que reciben correos que les prometen acceder a suculentos beneficios económicos a cambio de información de sus cuentas, tarjetas de crédito o directamente solicitando se transfiera dinero. Se trata de fraudes transfronterizos y el Banco Central del Uruguay lo advirtió a la población en general, en una comunicación emitida en 2009. Ante este tipo de consultas, se le solicita al remitente reenviar el correo recibido para su análisis.

✓ Garantía de Depósitos

Usualmente se consulta respecto al alcance de la garantía de depósitos. Al respecto, se informa que la misma brinda cobertura por institución, por persona y por moneda, por los depósitos efectuados en Bancos y Cooperativas de Intermediación Financiera, en caso de insolvencia o liquidación de las instituciones.

✓ Protección de datos personales

Se reciben consultas relativas al alcance de la Ley N° 18.331 que regula la “Protección de Datos Personales y acción de Habeas Data”. El artículo 9 establece que no será necesario el previo consentimiento del titular de los datos cuando se trate de listados cuyos datos se limiten en caso de personas físicas a: nombres, apellidos, documento de identidad, nacionalidad, domicilio y fecha de nacimiento.

✓ Información del cliente solicitada por las instituciones financieras

Los usuarios financieros suelen consultar respecto a la información que le solicitan las instituciones financieras al registrarlos como clientes. Corresponde precisar que la norma vigente estipula que las instituciones financieras están obligadas a establecer políticas y procedimientos de debida diligencia respecto de todos sus clientes, que les permitan obtener un adecuado conocimiento de los mismos, debiendo establecer procedimientos para obtener, actualizar y conservar información relativa a la actividad económica desarrollada por el cliente, que permitan justificar adecuadamente la procedencia de los fondos manejados, reglas claras de aceptación de clientes y sistemas de monitoreo de cuentas que permitan detectar patrones inusuales de movimientos.

Las exigencias normativas relativas al conocimiento del cliente no solo buscan combatir y prevenir los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y armas de destrucción masiva, sino también apuntan a un mejor conocimiento del cliente para así determinar su perfil inversor, el nivel de riesgo que está dispuesto a asumir y los instrumentos financieros en los que estaría predispuesto a invertir.



✓ Aceptación del cliente

Al respecto se informa que son las instituciones financieras las que definen las reglas para aceptar o no a sus clientes así como el tipo y alcance de la información que solicitarán a los mismos para cumplir con la obligación normativa de conocerlos. Dentro del marco normativo, las instituciones tienen la libertad de aplicar los criterios comerciales que entiendan pertinentes, para la selección de su cartera de clientes.

✓ Vale firmado en blanco en la solicitud de tarjeta de crédito

La reglamentación habilita la creación de títulos valores incompletos que omiten algunas menciones o requisitos propios de este tipo de documento. El vale en blanco, sin especificación de fecha e importe, que se le solicita al momento de la emisión de la tarjeta de crédito, es un ejemplo de ello. Este documento será completado dentro de los seis meses siguientes a la fecha de producirse el incumplimiento del usuario. Una vez cancelada la obligación, la institución deberá entregar bajo recibo el título valor suscrito; 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 10 días; si el mismo no fuera retirado, la institución deberá destruirlo como máximo a los 12 meses de cancelada la obligación que lo originó, debiendo documentarse en forma fehaciente la destrucción del documento original.

Muchas consultas apuntan a la legalidad de este documento en blanco o refieren al plazo de su entrega luego de la cancelación.

✓ Otras consultas

Otras consultas que se reiteran son de muy variado tenor y a modo de ejemplo es posible incluir las siguientes: alcance de la Ley N° 19.210 de Inclusión Financiera promulgada en 2014 (porcentaje de descuento de IVA de acuerdo al medio de pago utilizado, quienes están obligados a aceptar los pagos con tarjeta, etc.), procedimiento establecido para la suspensión de cuentas por librar cheques sin fondos, cambios en la denominación de la moneda en Uruguay, cuáles instituciones están habilitadas para la venta de oro, datos y referentes de las instituciones que han dejado de operar en el mercado, fecha de vencimiento de los cheques a la vista y diferidos, secreto bancario, fideicomisos financieros que manejan cartera que les fuera traspasada, de créditos bancarios, entre otras.

## Denuncias Frecuentes

De la amplia gama de situaciones denunciadas que se han presentado y analizado, se exponen, sobre aquellas consideradas de relevancia, ya sea por su reiteración como por su impacto, los siguientes criterios de resolución expuestos por mercado y producto financiero:

### **Sistema Financiero: Bancos e Instituciones no Bancarias**

#### **1. Central de riesgos**

##### 1.1 Criterio general de resolución

Ante una denuncia solicitando la corrección de lo informado en los registros de la Central de Riesgos y, a los efectos de determinar si una deuda se encuentra correctamente expuesta e informada por las instituciones en el mencionado Registro, se consideran principalmente los siguientes aspectos como criterio general:

- Que exista una deuda crediticia real o contingente

- Que la deuda informada responda a los criterios establecidos en la Norma Particular 3.8 de las Normas Contables y del Plan de Cuentas para empresas de intermediación financiera.
- Que la deuda que se le imputa al cliente, sea de su conocimiento. Esto es, que haya sido debidamente informada o que éste no pueda desconocer su existencia (como por ejemplo es los consumos efectuados con tarjetas de crédito).

La ley N° 18.381 de habeas data, da derecho a las personas físicas o jurídicas a solicitar la rectificación, actualización, inclusión o supresión de los datos personales que le corresponda incluidos en una base de datos, al constatar error o falsedad o exclusión en la información de la que es titular. El criterio general seguido para la resolución de casos es, luego de requerir información probatoria, considerar la pertinencia de la información que las instituciones vuelcan a la referida base de datos y la correspondencia o no de la categoría asignada al deudor que reclama, teniendo en cuenta el historial crediticio así como la capacidad y voluntad de pago. En caso de detectarse errores, se instruye a las instituciones a corregir la información de la base de datos. Los errores podrán derivar en la imposición de sanciones o no, de acuerdo a las responsabilidades analizadas en cada denuncia.

### 1.2 Cuentas vistas inactivas

Una situación reiterada se origina por las cuentas bancarias abiertas por las empresas educativas o empleadores a nombre de estudiantes o empleados respectivamente; cuando se termina la relación con las mismas y el titular deja de utilizarla sin solicitar la baja correspondiente.

En estos casos, al mantenerse operativas las cuentas, se generan comisiones y gastos que el titular no paga, por desconocimiento, derivando en una mala clasificación en la Central de Riesgos.

Al respecto, el artículo 387 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero establece la obligación de las instituciones habilitadas a recibir depósitos, de remitir a los titulares de las cuentas de depósito a la vista, como preaviso, un estado de cuenta en el que figure - entre otros- la identificación del titular, el número de la cuenta, la fecha, descripción e importe de cada débito y crédito y el saldo inicial y final de la cuenta en el período informado. En consecuencia, en el caso de que la institución no dé cumplimiento a este artículo, el cliente no es notificado del importe de su deuda y, por consiguiente, no puede cancelar la misma.

Se interpreta, en estos casos, que la deuda no le es imputable y corresponde modificar las clasificaciones que hubiera respecto de su persona en el Registro de la Central de Riesgos.

### 1.3 Tarjetas de crédito remitidas sin ser solicitadas

Situaciones similares se producen en el caso de tarjetas de crédito emitidas sin mediar solicitud expresa del titular o en caso de renovaciones de tarjetas no retiradas por su titular. En estos casos, el tenedor no retira la tarjeta pero se generan costos de emisión que al permanecer impagos, provocan una mala categorización crediticia. Comprobada la situación, la institución emisora de la tarjeta debe proceder a efectuar las correcciones que correspondan en el Registro de la Central de Riesgos, así como proceder a la devolución de los importes indebidamente cobrados en los términos del Art. 361 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero.

### 1.4 Entrega de información financiera de las empresas

En el marco de las exigencias tendientes a conocer al cliente, las personas jurídicas están obligadas a presentar información económico-financiera a los bancos con los que operan a crédito, información que se integra y conforma la carpeta del cliente. La no presentación de esta información en tiempo y forma incide en la categoría con la cual será informado el cliente en la Central de Riesgos. La institución supervisada debe guardar constancia del cumplimiento de esa obligación con precisión de fecha y la de solicitud que se le remite al cliente que no haya cumplido con esa exigencia, de modo de fundamentar la mala categoría asignada al deudor.

### 1.5 Plazo de permanencia de la información en la Central de Riesgos

El artículo 2º de la Ley N° 18.812 establece que los datos personales relativos a personas físicas podrán permanecer inscriptos en la Central de Riesgos Crediticios por un plazo máximo de quince años contados a partir del vencimiento de la operación. Al respecto se han recibido denuncias solicitando la eliminación de los datos de deudores que cumplen con dicha condición. Por lo que el BCU tomó las previsiones para que esos datos dejen de figurar al vencer ese plazo. La información no se publica, pero sí se conserva.

No obstante ello, un aspecto particular ocurre con los gastos asociados a la recuperación de los créditos contraídos, tales como los gastos extrajudiciales y judiciales. En tales casos, si los documentos de adeudo signados por los clientes contemplan la posibilidad de imputación de los mismos, es decir, si corresponde que el cliente se haga cargo de éstos, el cómputo del plazo de información en la Central de Riesgos puede ser independiente del plazo del crédito original.

## 2. Tarjetas de Débito o Crédito

### 2.1 Fraudes

Entre las denuncias presentadas ante el DCM se han verificado casos de fraudes por *duplicación o clonación o skimming*, algunos ocurridos fuera de fronteras. Las tarjetas convencionales de banda magnética se encuentran sujetas a clonación; por lo que, se está tendiendo a su sustitución por tarjetas que poseen inteligencia electrónica, de modo de ofrecer una seguridad adicional a cada una de las transacciones realizadas. Estas tarjetas tienen un chip que ofrece mayor protección contra fraude o falsificación, al hacerse una verificación de uso y validez de la misma en cada transacción que se realice con la tarjeta. La tecnología chip al ser más sofisticada resulta más costosa; no obstante lo cual, algunos bancos manifestaron su intención de adoptarla y han comenzado a hacerlo, en tanto otros planifican implementarlo por etapas dado el costo que afirman les significa. Corresponde precisar que no existe en Uruguay normativa que obligue o inste a las entidades financieras a mejorar la seguridad de las tarjetas, como sí la hay en otros países donde el uso de tarjetas inteligentes se estimula e inclusive es obligatorio.

Actualmente en el mercado local y en tanto se mantiene aún la tecnología de banda magnética, algunos emisores de tarjetas (fundamentalmente de crédito) buscan brindar mayor seguridad al producto, a través de distintos medios tales como los siguientes:

- remisión de mensajes de texto al dispositivo móvil (sms) del tarjetahabiente avisando cada autorización de compra en tiempo real,
- incorporación de seguros contra delitos y fraudes con tarjetas de crédito, cuyo costo de la prima es a cuenta del tenedor,
- aviso de viaje, siendo el cliente el responsable de dar aviso de las fechas en que estará de viaje así como el itinerario a recorrer.

En el caso de clonación, los tarjetahabientes generalmente toman conocimiento del fraude ocurrido a través de los siguientes medios:

- al revisar los estados de cuenta de la tarjeta y encontrar debitados retiros por cajero automático o pagos de consumos que no reconocen como propios,
- cuando les es rechazada la tarjeta, porque la cuenta no tiene fondos en el caso de la tarjeta de débito o porque excedió el límite de crédito en las tarjetas de crédito,
- cuando al pretender utilizarlas, las mismas han sido bloqueadas directamente por el emisor.

Al analizar estos casos, resulta prueba por demás suficiente, comprobar que la tarjeta haya sido utilizada en distintos lugares con diferencias horarias que hacen imposible concluir que la persona haya podido trasladarse de un lugar a otro. También dan indicios de clonación, los cambios en el patrón de uso de la

tarjeta, las reiteraciones en los rechazos de las transacciones realizadas con la tarjeta, o no contar con el comprobante de la operación (voucher) debidamente conformado, entre otros aspectos.

La clonación implica un mal funcionamiento del sistema o fallas en su seguridad no atribuibles a incumplimientos de las obligaciones por parte del usuario; por lo tanto, considerando las particularidades de cada caso, se ha entendido que la entidad emisora de la tarjeta es responsable, debiendo restituir el importe del daño ocasionado (literal c) del artículo 365 de la RNRCSF).

## 2.2 No aportar documentación respaldante del consumo

Las entidades emisoras están obligadas a demostrar que todas las transacciones realizadas con la tarjeta fueron efectuadas de acuerdo con los procedimientos acordados con el cliente, que fueron registradas y contabilizadas correctamente y que no se han visto afectadas por fallos técnicos o cualquier otra anomalía. Por lo tanto, si un tarjetahabiente desconoce como propia alguna o algunas operaciones del estado de cuenta, las entidades emisoras están obligadas a aportar los resguardos que permitan comprobar fecha y hora de las operaciones (a través por ejemplo de las cintas de auditoría, vouchers, etc.), identificación de operadores, emisores y receptores, cuentas y montos involucrados, terminales desde las cuales se operó. De no hacerlo, será responsable ante el tarjetahabiente del perjuicio ocasionado.

En referencia a los comprobantes o vouchers que respaldan la operación; los mismos deben ser correctamente conformados y completados por el negocio que aceptó esa forma de pago, debiendo constar la firma del titular y número de documento de identidad (este último dato debe ser corroborado por el comerciante contra el documento de identidad del comprador). De verificarse la falta de alguno de estos requisitos exigidos, el emisor de la tarjeta debe asumir su responsabilidad por el daño sufrido por su cliente. Esta obligación protege al tarjetahabiente en especial de los consumos que pudieron registrarse en el período que va desde el robo o extravío de su tarjeta al momento de la denuncia.

No obstante lo anterior, en ocasiones, los propios tarjetahabientes son los responsables por los hechos que denuncian al hacer un mal uso del instrumento, a modo de ejemplo al no tomar los suficientes recaudos dando lugar a que un tercero la utilice y realice operaciones para su provecho.

## 2.3 Bloqueo de tarjetas que operan en el exterior

Se han presentado denuncias al DCM referidas a bloqueo de tarjetas de crédito cuyos titulares se encontraban en el exterior. Las entidades cuentan con mecanismos de seguridad (sistemas de prevención de fraudes que monitorean las transacciones de cada tarjeta emitida) que en determinados casos provocan el bloqueo de una tarjeta, brindando de esta forma mayor respaldo para el tenedor de la misma. Pero cabe reconocer que esa seguridad trae inconvenientes para el tarjetahabiente que se ve impedido de operar con ella.

Al respecto, se han reiterado casos de bloqueo de tarjetas por parte de los emisores al comprobar éstos que las tarjetas han sido utilizadas en los llamados “comercios comprometidos” anteriormente involucrados en fraudes o intentos de fraude. En estos casos, a efectos de minimizar los perjuicios que el hecho les ocasiona al tarjetahabiente, se ha trabajado con los emisores exhortándoles a agilizar los trámites de entrega del nuevo plástico.

## **3. Cajeros automáticos**

### Cuando no dispensa el importe solicitado o existen diferencias entre importe digitado y monto depositado

Se han recibido varias denuncias de usuarios de cajeros automáticos (ATMs), que reclaman que no les dispensaron los importes digitados en el sistema.

En estos casos, el banco propietario del cajero efectúa un estudio entre otros de la cinta de auditoría y de los recuentos físicos del dinero. Si de dichos estudios resulta que no hay sobrantes o que no se produjeron fallas o irregularidades en el funcionamiento del cajero automático, se deniega el reclamo.

Como medios de prueba para analizar estos casos, se utilizan las filmaciones, de la propia cabina donde se encuentra el cajero y, del momento de arqueo y cierre del cajero, entre otros.

Las filmaciones que respaldan la actividad que se desarrolla en un cajero automático, tanto del usuario que deposita o retira dinero, como de la empresa que provee el dinero, son elementos que pueden resultar fundamentales para resolver diferencias que se suscitan entre las partes interesadas.

La reglamentación bancocentralista estipula que las instituciones de intermediación financiera deberán cumplir con las normas de seguridad que establezca la Dirección General de Fiscalización de Empresas (DIGEFE)<sup>1</sup>, dependiente del Ministerio del Interior.

El Decreto 213/2011 del 23 de junio de 2011 al regular el tema, establece que todos los locales de las entidades de intermediación financiera y/o ATMs o cajeros automáticos “isla” deberán disponer de Circuito Cerrado de TV (CCTV) para la obtención de grabación de imágenes. La grabación de las imágenes tendrá un tiempo de guarda no inferior a 30 (treinta) días calendario (...)” (Arts. 30 de la RNRCSF y 15 del Decreto 213/2011).

Al respecto se observa que, el plazo de guarda fijado por la reglamentación resulta escaso, en especial considerando la cantidad de entidades involucradas en el proceso (que puede llegar a ser de dos supervisadas y la red de cajeros automáticos).

El reclamo lo presenta el usuario en el banco con el cual trabaja y donde tiene abierta su cuenta, este banco es el responsable de solicitar la información a la entidad bajo cuya administración se encuentra el autómata involucrado, que a su vez debe contactarse con la empresa que opera la red de cajeros. De esta forma, cuando la denuncia llega al BCU es probable que haya caducado el plazo de guarda de cintas de grabación y no sea posible contar con ese medio de prueba.

Es relevante que exista filmación de los hechos y una ampliación del plazo de guarda general y especial para los casos en los que medie un reclamo. En tal sentido se encuentra a estudio la emisión de una normativa que contemple plazos más extensos.

Por todo lo expuesto, es que el DCM, al recibir denuncias de usuarios, observa la fecha de la operación y de ser ésta menor a 30 días procede a pedir inmediatamente a las entidades involucradas la guarda de las copias de las grabaciones captadas por las cámaras de seguridad, de modo de evitar su eliminación y por consiguiente la destrucción de lo que podría ser un medio de prueba de la operación cuestionada.

Si analizadas las pruebas (cinta de auditoría y filmación captada por las cámaras de seguridad) surgen evidencias de fallas del cajero automático y/o se registra un sobrante al hacer los arqueos, entonces corresponde el reembolso al cliente.

#### **4. Préstamos fraudulentos**

Se han recibido reiteradas denuncias de fraudes contra personas a las que se les reclama el pago de un crédito que nunca solicitaron. En general involucra a empresas financieras que utilizan el sistema de otorgamiento de crédito en locales comerciales (supermercados, mueblerías, por ejemplo) mediante la presentación únicamente de la cédula de identidad. Se constató que en los vales, figuraba el nombre y cédula de una persona y la firma no se correspondía con la del titular del documento, generalmente tampoco

---

<sup>1</sup> Esta oficina se llamaba anteriormente, por sus siglas: RENAEMSE (Registro Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios de Seguridad, Vigilancia y Afines).

el domicilio declarado era el real. En muchos casos los damnificados recién toman conocimiento del hecho, al constatar que están siendo informados con una mala categorización en la Central de Riesgos.

En éstos casos, si las entidades involucradas sostienen que la deuda existe y es real, y si de la documentación respaldatoria del crédito no se identifican irregularidades en su otorgamiento, no corresponde que el Banco Central, en su calidad de administrador del Registro de la Central de Riesgos, proceda a modificar o suprimir lo informado por las instituciones respecto del denunciante en dicha base. En estas situaciones, se le informa al denunciante sobre su potestad de recurrir a las instituciones denunciadas y/o a la justicia competente, a los efectos de desconocer la deuda que se le imputa.

## **5. Notificaciones a clientes de modificaciones en los contratos**

Reiteradas denuncias versan sobre la notificación de los cambios en las condiciones establecidas en los contratos de adhesión signados con las entidades, en particular en referencia a los aumentos de tarifas de los productos contratados así como del monto mínimo de los depósitos en cuenta a los efectos del cobro de la comisión de mantenimiento de cuenta.

En estos casos, se le solicita a la entidad comprobar la correcta aplicación de la normativa bancocentralista referida a comunicación que deba cursarse a los clientes (hoy art. 355 de la RNRCSF), que opere al momento de la implementación del cambio.

En caso de que la entidad no aporte las pruebas que evidencien la correcta notificación, se instruye a las mismas a la devolución del importe correspondiente al denunciante, actualizado por lo dispuesto en el Art. 361 de la RNRCSF y, en caso de corresponder, a la totalidad de los clientes que se hubieren visto afectados por esa situación.

## **6. Tasas de interés en el caso de créditos descontados de haberes por empresas sin autorización legal de operar con descuentos**

En caso de que un cliente autorice a una institución acreedora que no sea de las lista de las autorizadas legalmente a operar con autorización de descuento, a descontar de sus haberes las cuotas correspondientes del crédito contraído, las tasa a considerar como tope establecido a los efectos de determinar usura corresponden a las tasas “sin autorización de descuento” publicadas por el Banco Central del Uruguay.

## **Sistema Financiero: Seguros**

### **1. Seguro obligatorio automotor (SOA)**

#### **1.1 Plazo de presentación**

El decreto (N° 381/009) que reglamenta la ley de seguro obligatorio automotriz determina que la solicitud de indemnización debe presentarse en el plazo de dos años a partir de la ocurrencia del siniestro, pudiendo interrumpirse por las causas establecidas en el derecho común. De acuerdo a las consultas realizadas y a lo dictaminado por la Asesoría Jurídica de este BCU, sólo se suspende el plazo de dos años cuando la denuncia se llevó a la vía judicial y luego de notificadas la o las aseguradoras involucradas.

Por lo tanto, no se interrumpe el plazo establecido para la prescripción con la mera presentación de los damnificados ante la compañía de seguros o ante el BCU para solicitar la asignación de aseguradora para procesar y atender el reclamo en los casos de siniestros comprendidos en los llamados “casos especiales” (cuando: no existe seguro del vehículo involucrado en el siniestro, o el mismo no pudo ser identificado o fue hurtado u obtenido con violencia). Tampoco se interrumpe el plazo establecido para la prescripción por el hecho de presentar, ante el DCM, una denuncia vinculada a esta temática.

## 1.2 Pago financiado

Las entidades aseguradoras al vender SOA deben emitir la póliza de seguro y el certificado de vigencia, *previo* al pago de la prima correspondiente. Esto implica que la financiación que pueda otorgar a su cliente es exclusivamente de su responsabilidad y, en el caso de que exista un incumplimiento en su pago, no es una causal de denegatoria a los efectos de abonar una indemnización a un tercero damnificado que lo reclame, (alegando que su cliente no pagó alguna de las cuotas en las que acordó financiarle el costo total del seguro contratado).

La posición adoptada se respalda en el carácter de orden público que la ley de SOA ostenta. Reafirma esta posición el hecho de haber entregado la aseguradora un certificado de vigencia anual del SOA y teniendo, a su vez, en consideración que tiene la posibilidad de repetición contra el cliente (artículo 16 de la Ley N° 18.412).

## 1.3 Seguro de mayor cuantía

Los vehículos que cuenten con seguro automotor que cubra la responsabilidad civil por mayor cuantía que el seguro obligatorio, cumplen la obligación de contar con seguro y están sujetos a las disposiciones de seguro obligatorio dentro de los límites previstos por éste (artículo 23 de la Ley N° 18.412).

## 1.4 Presentación a dos aseguradoras

En los siniestros donde los vehículos participantes se encuentran todos asegurados, los lesionados pueden presentarse y solicitar la indemnización SOA en las aseguradoras de cualquiera de los vehículos involucrados. En los casos que se hiciera la presentación en varias aseguradoras se ha dictaminado que le corresponde pagar la indemnización a la primera de las cuales se presentó el reclamo.

La causación material del daño la determina el damnificado. Por lo tanto, el hecho de que en el accidente que diera lugar a la reclamación SOA haya participado otro vehículo asegurado en una compañía distinta; no es razón admisible para que la aseguradora del vehículo, al que se le adjudicó la causa material de siniestro, se niegue a atender y procesar el reclamo.

## 1.5 Respuesta de la aseguradora a reclamos SOA

La normativa vigente obliga a las aseguradoras a dar respuesta a los reclamos SOA recibidos dentro de los 30 días de su presentación (artículo 12 de la Ley N° 18.412). Algunas denuncias recibidas refieren al incumplimiento de las aseguradoras con esta exigencia normativa.

## 1.6 Vehículos particulares matriculados en el exterior

Los vehículos particulares matriculados en el exterior que ingresen al Uruguay están obligados, en el marco de tratados internacionales, a contar con un seguro (carta verde) emitido por una empresa de su país que tenga contrato de reciprocidad con una aseguradora uruguaya. Cabe observar que, fruto de estos acuerdos internacionales, los seguros obligatorios cubren el riesgo por responsabilidad civil del asegurado, siempre y cuando se pruebe su culpabilidad en el siniestro.

En esto estriba una diferencia sustancial con el SOA que rige en nuestro país, que es un seguro de tipo subjetivo, donde no se toma en consideración la responsabilidad del damnificado. La ley de SOA establece que todo vehículo que circule en nuestro país debe haber contratado un seguro obligatorio que cubra los daños que sufran terceras personas como consecuencia de accidente causado por vehículos automotores y acoplados remolcados, incluyendo en esa obligación también a los vehículos matriculados en el extranjero. No obstante, la norma aclara que la carta verde prevalece frente al SOA.

De esta forma, se concluye que si la aseguradora niega la cobertura al damnificado por considerar que operó una causal de exclusión de carta verde en el siniestro, éste puede recurrir al BCU quien le asignará una aseguradora en el marco de la normativa de SOA (art. 19 y ss. de la Ley N° 18.412).

### 1.7 Pasajeros de vehículos de alquiler

Los pasajeros de un vehículo de alquiler que resulten lesionados en un siniestro de tránsito en el cual participó otro automotor carente de seguro, pueden reclamar contra el seguro del primero. El transporte colectivo está obligado a contratar cobertura para los pasajeros que transporta, dicho seguro cubre la responsabilidad en la ocurrencia del siniestro.

### 1.8 Respuesta por parte de las aseguradoras

El Art. 12 de la Ley N° 18.412 expresa: "El solicitante o sus causahabientes deberán presentar el reclamo directamente ante la entidad aseguradora, acreditando su derecho y el daño, acompañando los elementos de prueba de que dispone para justificarlos. Recibido el reclamo, la entidad lo procesará y dará respuesta a los reclamantes en un plazo no mayor de treinta días hábiles. Transcurrido el término o en caso de denegatoria, quedará expedita a los interesados la vía judicial".

Ha habido casos donde las aseguradoras no dan respuesta dentro de los 30 días hábiles aduciendo que quedó expedita para los interesados la vía judicial. Al respecto, este Banco Central opina que se considera una irregularidad el silencio o la negativa sin fundarse en causales admitidas por la ley.

## **Sistema Financiero: Ahorro Previsional – AFAP**

### **1. Errores en la afiliación a una AFAP**

Se han recibido denuncias de personas que manifiestan figurar como afiliados a una AFAP no obstante nunca haberse afiliado.

Para analizar estos casos, se solicita a las entidades involucradas la copia de los formularios de afiliación firmados por el interesado, cuyos resguardos son mantenidos en la propia administradora y en el Banco de Previsión Social.

Los denunciados pueden no recordar el momento de la afiliación, dado el tiempo transcurrido, pero también se han dado casos donde efectivamente en las constancias no constaba la firma del trabajador aceptando su afiliación y/o adhesión al régimen en el caso de no estar obligado. En esos casos, se analiza el historial de aportación de la persona y cómo le afecta la situación, buscando que la corrección de un error cometido al momento de la afiliación no lo perjudique.

### **2. Desafiliación al régimen mixto**

La Ley N° 19.162 promulgada a fines de 2013 permite revocar la adhesión voluntaria al Sistema Previsional Mixto, permitiendo la desafiliación a la AFAP de aquellas personas que se afiliaron sin estar obligados. Si bien el asesoramiento y la implementación es competencia del Banco de Previsión Social, hubo varias denuncias al respecto. Estos casos son puestos a conocimiento del Banco de Previsión Social.



### 3. Desafiliación de menores de edad

Se han denunciado casos de afiliación de menores de edad realizados sin solicitar el consentimiento de sus representantes legales. Estos contratos tienen vicios de nulidad relativa, que constituyen una causal de desafiliación, siempre y cuando la solicitud se presente dentro de plazos correspondientes y no haya operado la prescripción.

### 4. Haberes sucesorios

Los fondos de las cuentas de ahorro previsional individual de un fallecido que no generan pensión, integran los haberes sucesorios y pasan a manos de sus herederos. La ley que lo estipula fue posterior a la de creación del sistema previsional mixto que hoy rige, y no previó ningún supuesto especial para su vigencia temporal, ni tampoco dispuso que se aplique a situaciones acaecidas con anterioridad a su aprobación. Por lo tanto, las denuncias que se presentan reclamando el traspaso de los fondos de la cuenta a los haberes sucesorios son de recibo, si se trata de titulares fallecidos con posterioridad al 31/12/2001.

## CAPÍTULO 4

### Gestión 2016

En este capítulo se analiza la atención de Consultas y Denuncias finalizadas en el año 2016 y la evolución que mostraron en los últimos cinco años, procurando identificar los problemas que acarrear a los usuarios, los que más se reiteran y el tipo entidad donde se registran.

Por otra parte, también se hace referencia a los reclamos de los clientes que son atendidos directamente por los bancos recurriendo a la información remitida por éstos en cumplimiento de la normativa bancocentralista, que los obliga a llevar un registro y comunicarlos en forma trimestral al BCU, completando un formulario confeccionado a dichos efectos.

En líneas generales cabe precisar que en cuanto al tipo de público que origina las Consultas y las Denuncias presentadas ante el DCM, se mantiene una prevalencia absoluta de las personas físicas, situación por demás lógica considerando que las personas jurídicas, tienen un mayor poder de negociación con las entidades financieras y un más fácil acceso a servicios profesionales que las asesoren al respecto.

### Gestión de Consultas

Durante el año 2016 se respondieron **1.450 consultas** ingresadas a través del **sitio web y del correo electrónico** (consultas escritas), estando un 10% por encima del total registrado el año anterior (cuándo se registraron 1.313), evolución que muestra cierta estabilización luego que en el año 2014 el crecimiento significara una duplicación de las registradas el año anterior, totalizando 1.179 frente a 524 recibidas en 2013.

También se respondieron **consultas** recibidas a través de **teléfono** y por **ventanilla** (consultas personales), pero no se llevó un registro de estos dos canales de ingreso, sino hasta octubre de 2014, cuando se comenzó a llevar el cómputo habida cuenta del fuerte crecimiento que venían mostrando y del tiempo que conllevaba responderlas. El resultado de los 58 días hábiles relevados ese año, fue de 703 consultas (87 recibidas por mostrador y 616 telefónicas), lo que indica un promedio general de 12 consultas diarias, cantidad que anualizada, supera las 2.900 (considerando exclusivamente los 247 días hábiles del año 2014). En 2015, el primer año completo registrado, se respondieron 2.873 consultas, superando las ingresadas en forma escrita. En 2016 ese número fue en aumento pasando a 3.117, lo que implicó un crecimiento aproximado del 8%.

De esta forma, de la totalidad de consultas ingresadas al DCM en 2016, el 32% se recibió en forma escrita (sitio web o correo electrónico) y 68% en forma personal. Entre estas últimas, sobresalen las telefónicas que

representaron el 92%. A modo de síntesis, el Cuadro 1 permite apreciar que el DCM atiende anualmente más de 4.500 consultas de usuarios financieros, de acuerdo a datos de 2016.

CONSULTAS año	Personales		Por escrito	TOTAL
	Mostrador	Teléfono		
2014 (58 días)	87	616	1.179	1.882
2015	251	2.622	1.313	4.186
2016	244	2.873	1.450	4.567

**Cuadro 1: Evolución de consultas formuladas en forma personal y por escrito**

Categoría de Consulta	2012		2013		2014		2015		2016	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Central de riesgos	124	21%	184	35%	311	26%	440	34%	545	38%
Operativa instituciones	193	32%	74	14%	229	19%	261	20%	288	20%
Otros	36	6%	70	13%	265	22%	236	18%	208	14%
Consulta de trámite	14	2%	36	7%	85	7%	90	7%	94	6%
Normativa	38	6%	24	5%	30	3%	45	3%	61	4%
Tasas de interés	15	2%	16	3%	48	4%	52	4%	60	4%
No clasificada	55	9%	55	10%	67	6%	71	5%	58	4%
Cheques	6	1%	14	3%	26	2%	39	3%	48	3%
Registro de institución	94	16%	10	2%	24	2%	37	3%	33	2%
Tarjetas de crédito	9	1%	19	4%	40	3%	12	1%	22	2%
Cobros indebidos	12	2%	16	3%	34	3%	22	2%	17	1%
Cajeros automáticos	2	0%	5	1%	13	1%	3	0%	15	1%
Fraude	3	0%	1	0%	6	1%	5	0%	1	0%
Desafiliación	1	0%	0	0%	1	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>602</b>	<b>100%</b>	<b>524</b>	<b>100%</b>	<b>1179</b>	<b>99%</b>	<b>1313</b>	<b>100%</b>	<b>1450</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 2: Principales temas objeto de consultas recibidas por escrito, por año**

Si analizamos las cifras de consultas a la interna, la temática relacionada a la Central de Riesgos muestra una prevalencia absoluta representando el 38% de las consultas escritas y el 68% de las consultas personales para 2016, seguida de lejos por otras tipologías que muestran mucha dispersión. El tema provoca consultas referidas a su funcionamiento, a la definición de las categorías, información de clasificaciones publicadas o errores detectados en la información brindada por las entidades financieras. Las consultas sobre Central de Riesgos se incrementaron particularmente a partir de julio de 2012, cuando se amplió el número de entidades que se encuentran obligadas a informar a esa base de datos, con la incorporación de las administradoras de crédito. Otro elemento que también influyó fue el aumento del universo de usuarios alcanzados, al considerar todos los créditos sin tener en cuenta el importe de los mismos.

En determinado momento de estos últimos cinco años y por razones coyunturales, tuvieron gran incidencia las consultas realizadas por no residentes, particularmente argentinos, que solicitaban información sobre los requerimientos exigidos para operar con instituciones bancarias locales, originadas en las fuertes restricciones y la política cambiaria impuesta por el gobierno del vecino país. Si bien en 2016 esta tipología mantuvo un segundo lugar, representó el 20% mientras que en otros años alcanzó guarismos del 32%.

Los otros tópicos de las consultas utilizados, muestran una alta dispersión, entre ellos encontramos los referidos a Seguro Obligatorio Automotor (SOA), tasas de interés, tasa de usura, seguimiento de trámites, etc. A partir del año 2014, la temática relativa al alcance de los términos de la Ley N° 19.210 de Inclusión Financiera, comenzó a mostrar una leve influencia en el total de consultas.

A falta de una tipificación concreta, dentro de la categoría “Otros” se incluyeron consultas de temas variados, tales como: compra de moneda extranjera, requisitos para la presentación de un reclamo según las disposiciones de la Ley N°18.412 (SOA), levantamiento de un embargo, información estadística publicada en la web del Banco Central.

El 100% de las consultas escritas recibidas en 2016, se respondió en un plazo menor o igual a 2 días hábiles. En todos los años analizados se verificó el cumplimiento con ese plazo establecido a excepción del año 2014 debido a razones externas al DCM.

## Gestión de Denuncias

El Cuadro 3 muestra la evolución de la cantidad de **denuncias contra regulados que se han recibido en la SSF**, año a año, que tiene una tendencia creciente, probablemente motivada por el incremento de la utilización de los servicios financieros o también por el conocimiento de los usuarios de sus derechos a denunciar, entre otros aspectos.

Año	2012	2013	2014	2015	2016	Total
<b>Nº de Denuncias Ingresadas</b>	181	229	310	233	249	<b>1202</b>

**Cuadro 3: Cantidad de Denuncias recibidas en la SSF por año**

Al hacer el análisis de las cifras relativas a **denuncias que fueron resueltas** en el período, es importante tener en cuenta algunos factores que influyen sustancialmente y relativizan la lectura de las cifras incluidas en este estudio. Estos son:

- 1) Tamaño del mercado: hacemos referencia a la diferencia en la cantidad de entidades que incluyen cada uno de los cuatro mercados que se regulan y se supervisan.
- 2) El tamaño de la institución: las entidades más grandes cuentan con un número mayor de clientes, por lo tanto tiene más transacciones, y por ende mayor probabilidad de ser denunciadas.
- 3) Variedad de servicios: la amplitud de servicios que brinda la institución, también acrecienta la casuística de problemas a la que pueden verse enfrentadas.
- 4) El hecho de existir una denuncia en contra de una entidad no significa necesariamente la existencia de un accionar incorrecto, en efecto, la resolución de una denuncia puede ser a favor del denunciante o en contra, y en este último caso no debe afectar la reputación del supervisado.
- 5) Las denuncias están referenciadas a un tipo de entidad y a una institución involucrada, no obstante puede que la denuncia no refiera al accionar de esa entidad y apunte a temas relativos a la falta de normativa o a problemas de interpretación de esa normativa. Un caso claro son los relativos a problemas originados en cajeros automáticos en los que el denunciado es la entidad donde está abierta la cuenta y el autómata donde se produjo el inconveniente, es propiedad de otra institución.

En el Cuadro 4 se muestra la distribución de las denuncias resueltas entre las tipologías en las que se han clasificado los mercados, a saber: Instituciones Financieras, Seguros, Valores y AFAPs. En 2016 también fueron resueltas una denuncia contra una entidad no regulada y otra, contra un emisor de dinero electrónico. Se observa que en todo el período relevado (2012 a 2016), se mantiene la fuerte prevalencia de las denuncias contra instituciones financieras, las que representan el 89% del total en el último año. En años anteriores, las denuncias relacionadas al Seguro Obligatorio Automotor determinaron una participación mayor del

Mercado Asegurador, cuando alcanzó el 18%, su punto máximo en 2015, pero las mismas han venido en retroceso, representando el 6.8% en 2016.

Mercado	2012		2013		2014		2015		2016	
Instituciones financieras	166	78%	163	74%	187	77%	198	77%	197	89,1%
Seguros	18	8%	23	10%	36	15%	46	18%	15	6,8%
Mercado de Valores	9	4%	18	8%	10	5%	7	3%	4	1,8%
AFAP	20	9%	17	8%	4	3%	5	2%	3	1,4%
Entidades no reguladas									1	0,5%
Emisores de dinero electrónico									1	0,5%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 4: Evolución de denuncias resueltas por tipo de mercado**

Al analizar la apertura del mercado “Instituciones Financieras” en el Cuadro 5, se observa que la mayor parte de las denuncias recayeron sobre los bancos. Al inicio del período analizado, los bancos tuvieron la mayor participación en el total de denuncias representando el 69%, luego comienza un leve descenso, representando el 64% en el 2013, participación que con algunas oscilaciones se mantuvo en el entorno al 60% en los años siguientes, hasta el año 2016 en que alcanza el 63%. La leve tendencia a la baja, de los años 2013 a 2015, se sustentaba muy especialmente en el fuerte crecimiento de las denuncias que involucran a entidades de otros mercados. No obstante, en el 2016 esta tendencia se revirtió. En efecto, en los últimos años los bancos en mayor o menor medida, han venido aplicando nuevas políticas comerciales, acompañando la bancarización promovida por la Ley de Inclusión Financiera. En este sentido, se observa que los bancos han aumentado los costos de los productos ofrecidos, lo que se reflejan en nuevas comisiones o fuertes incrementos en las ya existentes, aumentos en los saldos mínimos de mantenimiento en cuenta (saldos que no generan costos de mantenimiento), reducción en la cantidad de movimientos mensuales gratuitos permitidos por caja física o por cajero automático, ampliación del abanico de productos cuyas escasas diferencias en las prestaciones y restricciones resultan ser confusas para el cliente, etc.. Todos estos hechos han derivado en una mayor cantidad de consultas y denuncias.

Institución Financiera	2012		2013		2014		2015		2016	
Bancos	114	69%	104	64%	113	60%	115	58%	124	63%
Administradoras de Crédito	32	19%	43	26%	64	34%	49	25%	39	20%
Otros	20	12%	16	10%	10	5%	34	17%	34	17%
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 5: Evolución de denuncias resueltas por tipo de institución financiera**

Seguido de los bancos, ocupan el segundo lugar en cantidad de denuncias, las administradoras de crédito, representando el 20% en 2016. En una primera instancia, estas entidades habían incrementado el porcentaje de participación, alcanzando su máximo en 2014 cuando se da un quiebre a la baja (19%, 26%, 34% y 25% para los años 2012 a 2015 respectivamente). Cabe señalar, que las administradoras de crédito a partir de mediados de 2012, comenzaron a proveer de información a la Central de Riesgos, y es a partir de esa fecha cuando se da un fuerte y rápido crecimiento en el número de denuncias que las involucran, para luego revertir y evolucionar a la baja, caída que también podría ser explicada por el crecimiento de las denuncias contra bancos.

Vale aclarar que en el concepto “Otros” se agrupan el resto de las entidades financieras (casas de cambio, administradoras de grupos de ahorro, representantes, etc.) y aquellas empresas otorgantes de créditos que,

por su actividad, no se encuentran en los Registros de este Banco Central del Uruguay (como son los casos de análisis de existencia de usura en créditos otorgados). Otros casos que destacan por su número en este agrupamiento son los derivados de errores en la identificación del titular informados a la Central de Riesgos en los que no es posible determinar la entidad responsable del error.

Analizando la distribución de las denuncias que han sido resueltas, por banco, el Cuadro 6 muestra que, en 2016 el Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU) ocupó el primer lugar recibiendo el 26% de las denuncias de su tipo. Banco Santander S.A. (Santander) que ocupó el primer lugar por tres años consecutivos, entre 2012 y 2014, pasó al cuarto lugar en 2015 y subió al tercero en 2016. Dentro de esta tipología, las entidades que más denuncias recibieron, fueron por su orden el BROU con el 26%, secundado por el Scotiabank Uruguay S.A. (18%), Santander (16%) y Banco Itaú Uruguay S.A. (Itaú) (11%).

Bancos	2012		2013		2014		2015		2016	
	Denuncias	%	Denuncias	%	Denuncias	%	Denuncias	%	Denuncias	%
BROU	17	15%	10	10%	18	16%	24	21%	32	26%
Scotiabank	16	14%	20	19%	15	13%	19	17%	22	18%
Banco Santander	29	25%	24	23%	26	23%	17	15%	20	16%
Banco Itaú Uruguay	9	8%	9	9%	13	12%	26	23%	14	11%
BHU	11	10%	9	9%	4	4%	5	4%	10	8%
Banke Heritage	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	9	7%
BBVA	14	12%	18	17%	16	14%	10	9%	5	4%
Banco Bandes	4	4%	2	2%	4	4%	3	3%	4	3%
Discount Bank	6	5%	2	2%	4	4%	8	7%	3	2%
HSBC Bank	1	1%	0	0%	1	1%	1	1%	2	2%
Otros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%
Citibank	6	5%	10	10%	11	10%	2	2%	1	1%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>	<b>113</b>	<b>100%</b>	<b>115</b>	<b>100%</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 6: Evolución de denuncias resueltas, por banco**

Cabe hacer algunas precisiones sobre la evolución de este mercado. A fines de 2013 se efectivizó la venta al Banco Itaú Uruguay S.A., de la cartera minorista del Citibank NA (Sucursal Uruguay). El hecho derivó en una importante caída en el número de clientes del banco vendedor y en un aumento de las denuncias para el banco adquirente en 2014 y 2015, debido a las complicaciones propias del proceso de transferencia. Otro cambio en la composición de este mercado se dio en el año 2014, al disminuir el número de entidades bancarias que operan en la plaza local que pasó a once, luego que la filial local del banco suizo Héritage adquiriera las operaciones de banca minorista, corporativa y comercial del inglés Lloyds Bank TSB plc (Sucursal Uruguay), que se retiró tras permanecer 150 años en la plaza financiera uruguaya.

La distribución de las denuncias contra las administradoras de crédito, desglosadas por entidad, se muestran en el Cuadro 7. Se puede ver que el 52% de las denuncias recibidas, lo fueron contra tres de estas entidades, de las cuales Créditos Directos S.A. fue la más denunciada con un 20% de los casos, Anda con el 18% y Bautzen S.A. (Pronto!) con el 14%. Las denuncias contra el resto de las administradoras de crédito muestran una gran dispersión con una participación de menos de dos dígitos. Cabe señalar, que la participación de Créditos Directos S.A. fue acrecentándose hasta alcanzar su máximo porcentaje en 2015 (41%), para 2016 la tendencia cambió, bajando al 20%. Una evolución similar se observa en Bautzen S.A. que pasó de 53% a 58% entre 2012 y 2013 para luego revertir la tendencia (23% en 2014, 14% en 2015 y también 14% en 2016).

Administradoras de Créditos	2012		2013		2014		2015		2016	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Créditos Directos S.A.	2	6%	8	19%	20	31%	20	41%	10	20%
Anda	2	6%	1	2%	4	6%	5	10%	9	18%
Bautzen Pronto!	17	53%	25	58%	15	23%	7	14%	7	14%
Verendy S.A.	1	3%	1	2%	4	6%	1	2%	3	6%
Retop	0	0%	0	0%	3	5%	1	2%	3	6%
OCA S.A.	3	9%	3	7%	2	3%	3	6%	3	6%
Fucac	2	6%	0	0%	5	8%	7	14%	1	2%
Otros	0	0%	0	0%	4	6%	0	0%	1	2%
Emprendimiento de Valor S.A.	1	3%	2	5%	3	5%	1	2%	1	2%
Socur S.A.	0	0%	1	2%	3	5%	1	2%	1	2%
Acac	0	0%	1	2%	1	2%	1	2%	0	0%
Microfinanzas del Uruguay S.A.	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
República Microfinanzas S.A.	0	0%	1	2%	0	0%	2	4%	0	0%
Pass Card S.A.	2	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Diners	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 7: Evolución de denuncias resueltas por administradora de crédito**

Al analizar las denuncias presentadas contra las instituciones financieras clasificándolas por tipo de problemática, se observa en el Cuadro 8 que, al igual que en el caso de consultas, lo que más preocupa a los usuarios, es la información que dichas entidades brindan a la Central de Riesgos. Esta tipología de denuncia ha venido creciendo en forma sostenida, pasando de 32% en 2012, al 36% en 2016. Se observa que en 2015 dicho porcentaje era aún superior, representando el 45%. La caída registrada en el último año, puede ser producto de correcciones continuas y la aplicación de mayores controles a los archivos remitidos a la base de datos de Central de Riesgos.

Entidades Financieras	2012		2013		2014		2015		2016	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
Central de Riesgos	53	32%	63	39%	74	40%	89	45%	72	36%
Otros	30	18%	24	15%	43	23%	53	27%	68	34%
Cobros indebidos	24	14%	17	10%	36	19%	32	16%	24	12%
Cajeros Automáticos	13	8%	11	7%	15	8%	7	4%	18	9%
Fraude	14	8%	32	20%	10	5%	11	6%	7	4%
Usura	5	3%	7	4%	9	5%	6	3%	9	5%
Tarjeta de crédito	27	16%	9	6%		0%		-		-
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>	<b>163</b>	<b>100%</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 8: Evolución de las denuncias contra instituciones financieras, resueltas por el tipo de problemática**

Otro de los mercados supervisados, que se analiza es el de las compañías de seguros, cuya participación en los años anteriores tuvo cierta relevancia representando el 18%, situación que se ha revertido en 2016 donde el número de denuncias fue del 7%.

En el Cuadro 9 se exponen las denuncias distribuidas por entidad aseguradora, de donde surge que el Banco de Seguros del Estado (BSE) (27%) y Porto Seguro Seguros del Uruguay S.A. (20%) fueron las dos entidades que mostraron el mayor número de denuncias, seguidas por Mapfre y Royal & Sunalliance Seguros (13% cada una).

Seguros	2012	2013	2014	2015		2016	
Banco de Seguros del Estado	5	8	7	11	24%	4	27%
Porto Seguros - Seguros del Uruguay	2	2	5	14	30%	3	20%
Mapfre Uruguay Compañía de Seguros S.A.	2	1	4	2	4%	2	13%
Royal & Sunalliance Seguros	1	1	1	1	2%	2	13%
Sancor Seguros S.A.	0	1	7	8	17%	1	7%
FAR Compañía de Seguros S.A.	0	2	5	6	13%	1	7%
Metlife Seguros S.A.	0	5	2	1	2%	1	7%
Otros	2	0	3	2	4%	1	7%
Alico	1	0	0	0	0%	0	0%
Itt Hartford	1	1	0	0	0%	0	0%
HDI Seguros S.A.	0	1	2	0	0%	0	0%
Santander Seguros S.A.	3	0	0	0	0%	0	0%
Cussa	1	1	0	1	2%	0	0%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 9: Evolución de las denuncias resueltas por entidad aseguradora**

El Cuadro 10 discrimina las denuncias contra aseguradoras de acuerdo a la temática abordada en la denuncia.

	2012	2013	2014	2015		2016	
Reclamo no cobertura	6	3	23	20	43%	0	0%
SOA	3	3	9	17	37%	11	73%
Cálculo de Pensión	7	4	0	0	0%	1	7%
Otros	2	13	4	9	20%	3	20%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 10: Evolución de las denuncias contra compañías aseguradoras, resueltas por el tipo de problemática**

La rama de seguros más denunciada es la automotriz, donde el Banco de Seguros del Estado tiene una muy fuerte presencia. Las denuncias refieren principalmente a la falta de cobertura, siendo los casos relativos a SOA (Seguro Obligatorio Automotor) y a vehículos matriculados en el exterior, los que más se han reiterado dado la amplitud de situaciones que se pueden presentar, la falta de previsión normativa y la complejidad de su aplicación.

En lo que respecta al canal de ingreso de denuncias, considerando las que han sido resueltas en el 2016, la vía de ingreso más utilizada por los usuarios financieros continuó siendo la presentación por escrito en mostrador, canal a través del cual se tramitaron el 62% del total de ese último año, según se expone en el Cuadro 11. Por otra parte, el ingreso por medios electrónicos, tuvo un leve empuje al alza del 10% entre 2014 y 2015, siempre al impulso casi exclusivo del correo electrónico. En 2016 vuelve a caer la representatividad al 38% (44% en 2015).

Canal de ingreso	2012	2013	2014	2015		2016	
Personalmente	149	149	158	144	56%	137	62%
Portal/ Mail	64	72	79	112	44%	84	38%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>221</b>	<b>237</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 11: Canal de ingreso de las denuncias resueltas en 2016 por la SSF**

En cuanto a los resultados de las denuncias, las cifras del Cuadro 12 demuestran que en los últimos cuatro años, los casos concluidos a favor del cliente se mantienen prácticamente en el mismo nivel, oscilando en el entorno del 40% y 50%, únicamente en 2015 estos casos quedaron por debajo de los resueltos a favor de la entidad supervisada. En 2016 el porcentaje fue del 47% resuelto a favor de los denunciante y el 36% a favor de la entidad supervisada. En el restante 17% de los casos resueltos en 2016 no se fijó posición por tratarse de situaciones no comprendidas entre las competencias del BCU para dirimir las, ya sea porque se trataba de conflictos entre partes o cuando ya había intervenido la justicia competente o en los casos de respuesta a oficios, otras dependencias del estado o resultados parciales para la institución y el cliente.

Resolución de denuncias	2012		2013		2014		2015		2016	
A favor denunciante	97	46%	96	43%	117	49%	109	43%	103	47%
A favor entidad	91	43%	72	33%	71	30%	122	48%	80	36%
Sin posición/No corresponde	25	12%	53	24%	49	21%	25	10%	38	17%
<b>Total denuncias</b>	<b>213</b>	<b>100%</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>	<b>237</b>	<b>100%</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>	<b>221</b>	<b>100%</b>

**Cuadro 12: Evolución de denuncias resueltas a favor del denunciante y de la Institución denunciada**

El Cuadro 13, expone el resultado de las denuncias recibidas y resueltas por el DCM, contra instituciones de los dos mercados de los que recibieron mayor número de denuncias (instituciones financieras y aseguradoras). A efectos del análisis, se consideraron aquellas instituciones que recibieron más de una denuncia.

La selección considerada representa el 96% (212 denuncias) del total de denuncias concluidas en 2016 (221). De dichas 212 denuncias, el 48% se resolvió a favor del cliente denunciante, el 35% en contra y, en el restante 17%, no correspondía fijar posición, por tratarse en muchos casos, de conflictos intersubjetivos que deben ser dirimidos en la órbita judicial.

Cabe aclarar, en especial por su importancia, que en el concepto "Otros" se incluyen las denuncias por errores en los ingresos de datos personales de los usuarios a la Central de Riesgo, en los que no se determinó la entidad responsable del mismo.

Dejando de lado el concepto "Otros" y considerando especialmente las entidades con mayor número de denuncias, los resultados determinan que las entidades que tuvieron mayor número de denuncias resueltas



en su contra, del total de denuncias que recibieron, fueron Banco Santander Uruguay S.A. 65%, en segundo lugar el BROU 63% y en tercer lugar Créditos Directos S.A. con 60%.

Institucion	Denuncia	Favorables al cliente	No favorables	N/A
Banco Itaú Uruguay S.A.	14	4	29%	10
BROU	32	20	63%	8
Otros	57	23	40%	22
Créditos Directos S.A.	10	6	60%	3
Scotiabank Uruguay S.A.	22	12	55%	7
Banco Santander S.A.	20	13	65%	6
Porto Seguros S.A.	3	0	0%	2
BBVA	5	3	60%	2
Discount Bank S.A.	3	2	67%	1
BSE	4	1	25%	2
Banque Heritage	9	0	0%	0
Banco Bandes	4	3	75%	0
BHU	10	4	40%	5
Bautzen S.A.	7	5	71%	1
OCA S.A.	3	1	33%	2
ANDA	9	4	44%	3
Parcial	212	101		74
Porcentaje participacion	96%	48%		35%
Otras entidades	9			
Total	221			

**Cuadro 13: Denuncias resueltas sobre instituciones que recibieron más de una denuncia**

En el Cuadro 14 se analiza la evolución de este indicador (denuncias favorables al cliente sobre el total de denuncias recibidas por la institución) en los últimos cinco años. La mayoría de las entidades consideradas ha tenido una evolución con oscilaciones erráticas, que no permite determinar algún patrón de conducta o explicación de la evolución.

Los otros mercados recibieron un número muy bajo de denuncias por lo que no ameritaba incluirlos en este análisis.

Institucion	2012	2013	2014	2015	2016
Bautzen S.A.	82%	88%	88%	20%	71%
Discount Bank	17%	0%	25%	38%	67%
Banco Santander	52%	46%	46%	47%	65%
BROU	53%	30%	33%	42%	63%
Créditos Directos	0%	50%	43%	65%	60%
BBVA	79%	39%	44%	40%	60%
Scotiabank	56%	50%	27%	50%	55%
BHU	36%	22%	50%	20%	40%
Banco Itaú	44%	33%	46%	50%	29%

**Cuadro 14: Evolución de denuncias resueltas en favor del cliente sobre total de denuncias resueltas, por institución**

## Gestión de Reclamos en las instituciones reguladas

En este título, se analiza la información estadística que en forma trimestral remiten los bancos, referida a los reclamos presentados por sus clientes en 2016, dando cuenta de la cantidad de clientes que hacen uso de los distintos productos considerados, cantidad de reclamos y la resolución adoptada (favorable o no al cliente).

En el transcurso de 2016, los bancos recibieron un total de 37.815 reclamos según se expone en el Cuadro 15. De los reclamos resueltos en 2016 por estas instituciones, 27.126 fueron resueltos directamente entre las partes en forma favorable al cliente, lo cual se condice con el espíritu de la normativa bancocentralista que propende a que los diferendos entre supervisados y clientes se solucionen directamente entre ellos, sin necesidad de recurrir al BCU, que actuará cuando no se haya llegado a un acuerdo, ejerciendo el rol de “tribunal de alzada”.<sup>2</sup>

De acuerdo a los requerimientos normativos, las instituciones deben reportar aquellos reclamos que hayan sido presentados formalmente ya sea por escrito, o por otros medios que las propias instituciones determinen. En consecuencia, las cifras expuestas podrían no ser enteramente comparables entre instituciones en caso de haberse aplicado criterios diferentes.

2016 Institución	Reclamos recibidos Total	Reclamos resueltos Total	Resolución (respecto al cliente)			
			No favorable		Favorable	
Banco de la República Oriental del Uruguay (1)	11.506	9.980	1.698	17%	8.282	83%
Banco Santander S.A. (137)	10.043	8.938	1.835	21%	7.103	79%
Scotiabank Uruguay S.A. (128)	8.565	7.179	517	7%	6.662	93%
Banco Itaú Uruguay S.A. (113)	5.161	5.161	1.147	22%	4.014	78%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Uruguay S.A. (153)	1.009	264	76	29%	188	71%
HSBC Bank (Uruguay) S.A. (157)	938	809	250	31%	559	69%
Banque Heritage (Uruguay) S.A. (162)	365	308	80	26%	228	74%
Banco Hipotecario del Uruguay (91)	159	153	106	69%	47	31%
Banco de la Nación Argentina (246)	41	41	1	2%	40	98%
Citibank N.A. (Sucursal Uruguay)	17	17	16	94%	1	6%
Banco Banes Uruguay S.A. (110)	11	11	9	82%	2	18%
<b>Totales</b>	<b>37.815</b>	<b>32.861</b>	<b>5.735</b>	<b>17%</b>	<b>27.126</b>	<b>83%</b>

**Cuadro 15: Resolución de reclamos de clientes reportados por los bancos en 2016**

## CAPÍTULO 5

### Educación Financiera

La educación financiera de la población en general y de los usuarios financieros en particular, permite mejorar la comprensión de aspectos económicos y financieros que estas personas necesariamente enfrentan en el diario vivir, facilitando la toma de decisiones en forma responsable y conociendo los riesgos que deben enfrentar. El objetivo de este proceso educativo es abarcar un amplio abanico temático que recorra desde

<sup>2</sup> Cabe señalar, que los reclamos recibidos y no resueltos en el período, estaban en proceso de resolución, según la información reportada por las instituciones.

aspectos más básicos y cotidianos, como puede ser, la diferencia entre una cuenta vista y un plazo fijo, hasta llegar a otros de más difícil comprensión, dirigidos más especialmente a usuarios más sofisticados.

Por otra parte, la educación sobre aspectos económico-financieros representa una primera barrera preventiva, en tanto protege a los usuarios financieros actuales y potenciales, contra los fraudes y malas prácticas del mercado, además de informarlo sobre cómo relacionarse con el sistema financiero y dónde reclamar, en caso de ser necesario.

El DCM cumple con su cometido de propender a la educación financiera a través de estos tres canales: la redacción y actualización del Portal del Usuario Financiero, la participación y aporte de contenidos para las ferias de economía y finanzas, y las explicaciones brindadas a los usuarios que consultan y denuncian.

## Portal del Usuario Financiero

Es un sitio dentro de la página web del BCU que incluye información de utilidad para los usuarios financieros, buscando promover su confianza en el sistema financiero uruguayo y orientarlos hacia un relacionamiento más ágil y transparente con las instituciones supervisadas. Contiene información sobre productos y servicios brindados por los bancos (créditos, depósitos, tarjetas, cheques, etc.) y otras instituciones supervisadas (AFAPS, aseguradoras y entidades del mercado de valores). También incluye un programa de divulgación de los derechos y obligaciones de los usuarios, los procedimientos para hacer reclamos y denuncias, y un apartado de preguntas frecuentes, por categoría de entidad supervisada.

El contenido que ilustra sobre medios de pagos, productos financieros, operadores que ofrecen esos productos, aunado a algunas herramientas (calculadoras) incorporadas, permite al usuario mejorar la evaluación y selección de productos financieros. Se busca a futuro agregar contenidos que informen y orienten sobre las mejores prácticas de administración del dinero, tanto en hogares de bajos recursos como en aquellos que luego de pagar sus obligaciones mantienen excedentes que le permiten ahorrar.

## Diagnóstico a través de una encuesta

Los contenidos del portal, surgieron luego de una labor de diagnóstico de cuáles eran los aspectos sobre los que era preciso poner el énfasis. En la investigación realizada, se utilizó la información proveniente de dos vertientes:

- Los resultados de una encuesta realizada por una firma consultora,
- Las consultas y denuncias de usuarios financieros que llegan al DCM. A tales efectos, se realizó un relevamiento y sistematización de las inquietudes y dificultades de los usuarios que han llegado, de modo de desarrollar consejos, advertencias y respuestas a las preguntas más frecuentes.

## Características de la muestra poblacional

La encuesta estuvo dirigida a la población económica y financieramente activa, residente en el territorio nacional, de ambos sexos, perteneciente a todos los estratos socioeconómicos, usuarios o no del sistema y que al momento de la encuesta tuviera entre 18 y 74 años (se consideró una muestra de 1000 hogares).

Los principales temas de investigación consistieron en:

- i. la identificación del nivel de conocimiento y necesidad de información sobre el sistema financiero (mercado de valores, seguros, AFAPS e instituciones financieras),
- ii. los hábitos de uso de herramientas y servicios que ofrece el sistema así como la estructura de ahorro y gasto de las familias.

## **Resultados de la encuesta**

Los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado dieron cuenta que respecto a conocimiento y manejo del sistema financiero, los uruguayos se ubican en un nivel primario con altos índices de no bancarización, lejos de las inversiones de riesgo, con un nivel pobre de información sobre los principales indicadores de la macro y micro economía, bajo nivel de utilización de los seguros (con excepción del seguro de automóvil que es obligatorio) y uso inadecuado de las principales herramientas que tienen a su alcance. Además resultan poco previsores, sin planificar su presupuesto de gastos mensuales o de hacerlo sin cumplirlo, sin capacidad de ahorro o desconociendo las distintas alternativas que el sistema les brinda, lo cual se agrava por la autopercepción -ampliamente mayoritaria- de ser previsores, planificadores y ahorrativos. También aparece en la encuesta, que los uruguayos mantienen un alto nivel de endeudamiento, canalizado muy especialmente a través de las tarjetas de crédito. Su principal opción de inversión radica en los depósitos, sobre todo cuentas a la vista, desconociendo prácticamente otro tipo de inversión, con la única excepción de la inversión inmobiliaria.

A la luz de los resultados recabados, se entendió por demás relevante y necesario brindar mayor información en la materia, pretendiendo incidir, en mayor medida, sobre el grado de integración de los uruguayos al sistema financiero. El desconocimiento de qué diferencia existe entre una cuenta a la vista y un depósito a plazo fijo, de cuáles son las tasas de interés que cobran las tarjetas de crédito, de cómo funcionan los seguros, de cuáles son los canales para informarse, son varios de los temas que los encuestados dijeron desconocer.

La labor de investigación realizada a través de la encuesta y del análisis de denuncias y consultas, buscó identificar necesidades de capacidad financiera en diferentes segmentos sociales y ha sido, conjuntamente con el análisis de las denuncias y consultas que recibe el DCM, la fuente de contenidos del portal.

## **Contenidos del portal del usuario financiero**

El portal cuenta con contenidos descriptivos y preguntas frecuentes referidos a los cuatro mercados regulados por la SSF: intermediación financiera, mercado de valores, seguros y sistema de ahorro previsional. Adicionalmente, brinda consejos para una utilización prudente de productos financieros al tiempo que brinda información sobre derechos y obligaciones de los usuarios financieros en relación a las instituciones con las que se vinculan y a los productos que adquieren.

Por otra parte, el portal provee información útil acerca de tasas de interés en lo que refiere a formas de cálculo y equivalencias, con variados ejemplos de aplicación, considerando tasas fijas, variables, interés simple y compuesto, todo ello en pos de brindar al usuario elementos para la toma de decisiones entre alternativas de ahorro o endeudamiento en diferentes monedas. También se brindan conocimientos sobre la normativa aplicable a cheques, a tasas de usura, se describe y se alerta acerca de diferentes modalidades de fraude. Por último, es de mencionar que el portal provee de preguntas frecuentes con las que se pretende responder a inquietudes que puedan surgir relativas a productos y servicios e instituciones reguladas o decisiones financieras a tomar.

## **Actualización de la información del Portal**

La información contenida en el Portal requiere de una constante revisión y puesta a punto, que conlleva actualizar y modificar la información contenida producto de cambios y modificaciones de la nueva normativa que se promulga periódicamente y se relaciona a temas ya contenidos. Pero además, el proceso de incorporación de nuevos tópicos se continúa, procurando atender las necesidades de los usuarios financieros tomando como base las inquietudes que llegan a través de las consultas que se realizan.

El contenido del Portal del Usuario Financiero es responsabilidad del DCM de la SSF, mientras que los procesos formales que conllevan a que dichos contenidos consten en la página web del BCU son responsabilidad del Departamento de Comunicación Institucional del BCU.

## Participación y aportación de material en ferias interactivas de economía y finanzas

En forma periódica, el BCU realiza “Ferias Interactivas de Economía y Finanzas” (FIEF) en distintas localidades del país con la participación de escolares, liceales y docentes. Es una instancia de aprendizaje interactivo y enseñanza didáctica en materia de economía y finanzas que a través de juegos y otras actividades, se busca transmitir a estudiantes de todas las edades, nociones básicas sobre administración y planificación en el uso del dinero, el ahorro y las mejores prácticas para la toma de decisiones en la materia.

El DCM participa en estos encuentros en forma directa aportando contenido a los juegos que se implementan, y con la participación de su personal en los eventos contestando dudas y preguntas de los participantes.

## CAPÍTULO 6

### Certificación en Gestión de Calidad en los procesos de Atención al Usuario

#### Certificación

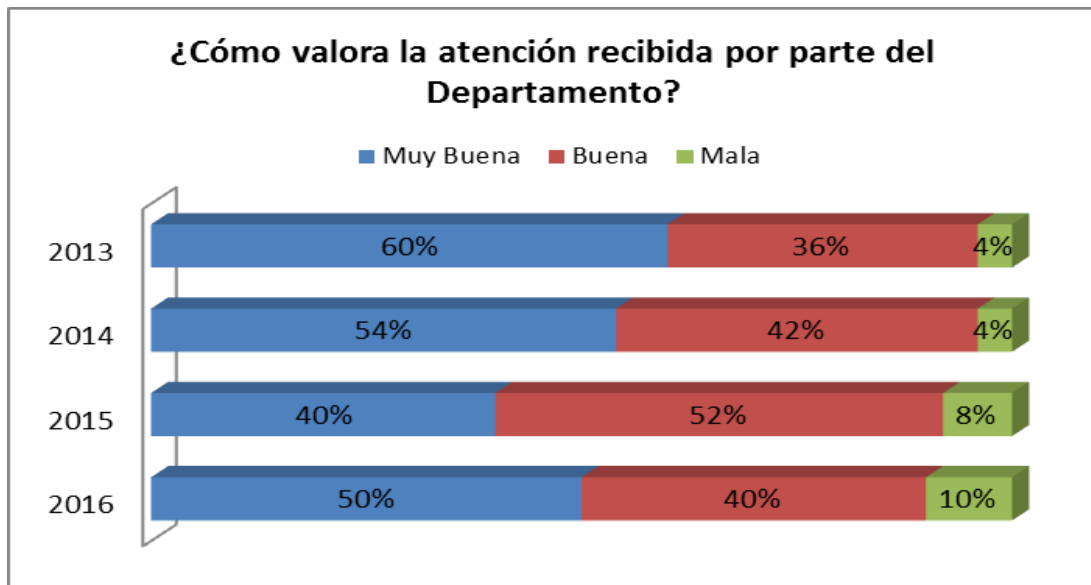
Cumpliendo con los compromisos asumidos de mejoramiento en la gestión, se obtuvo, en el año 2014, la certificación ISO UNIT ISO 9001-2008 por la implementación de un sistema de gestión basado en dichas normas internacionales, para los procesos de Atención de Denuncias y de Consultas de los Usuarios del Sistema Financiero que se encuentran bajo la égida y responsabilidad del DCM. El Sistema de Gestión de Calidad de los Procesos de Consultas y Denuncias que se ha diseñado, implementado y que se pretende mantener, permite - a través de acciones previsibles, de decisiones técnicamente sólidas, de un trato justo y de la eficiencia de los procesos -, mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño buscando atender las necesidades legales y reglamentarias en la materia y satisfacer a todas las partes interesadas. De esta forma se trata de dar confiabilidad a los usuarios para un mayor y mejor uso de los servicios que brinda el sistema financiero a través de una atención ágil y de alto nivel técnico a las consultas y reclamos, y al mismo tiempo generar prestigio profesional frente a las entidades y personas supervisadas.

Este camino significó trabajar en la sistematización y mejora de los procedimientos involucrados que a la postre permiten el logro de los objetivos perseguidos de una mejor forma. En este camino, se debieron recorrer varias etapas desde la planificación de la realización, el diseño, teniendo siempre en consideración el marco normativo y las mejores prácticas nacionales e internacionales, el desarrollo determinando la secuencia, interacción y control de los procesos, así como también, se debió implementar la forma de dar un seguimiento, hacer la medición y verificación de esos procesos, implementando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua. Con respecto a este último punto, de la medición y verificación de los procesos se realizaron encuestas sobre el proceso de atención a los usuarios y los resultados fueron por demás satisfactorios.

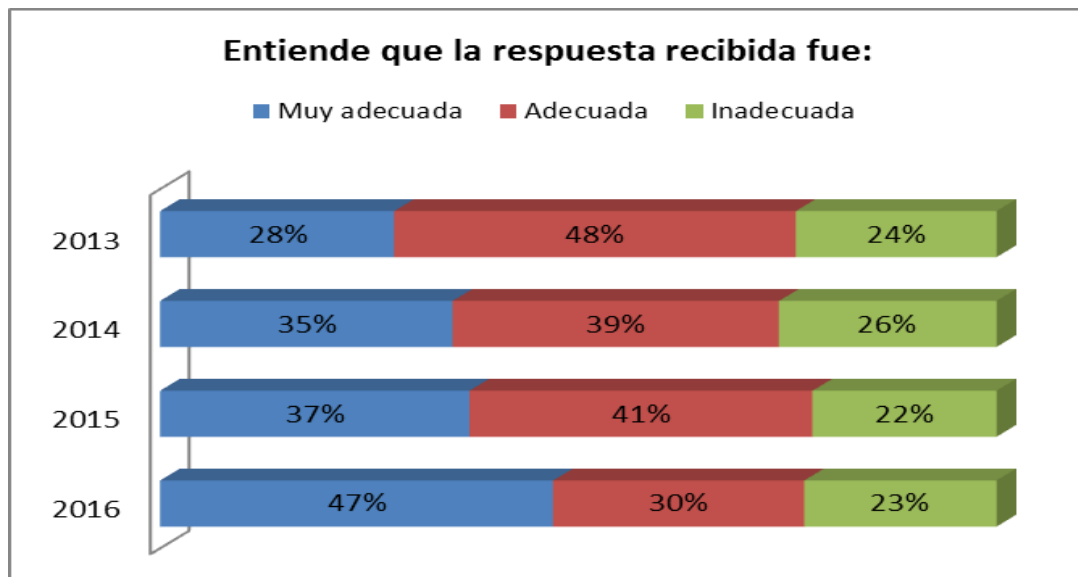
#### Encuestas a denunciantes

Es el cuarto año consecutivo en que el DCM realiza encuestas a los denunciantes cuyos casos se resolvieron en el correr del año. Mientras que en los años 2013 y 2014 se trabajó sobre una muestra de 30 usuarios seleccionada al azar y contactados en forma telefónica, entre 2015 y 2016 la consulta se diligenció a través de las casillas de correo electrónico de todo aquel denunciante, que manejara correo electrónico, de esta forma se pasó a 85 entrevistados.

Respecto a la consulta sobre **la atención recibida en el DCM**, las respuestas revelaron que la percepción de los usuarios financieros de que la atención ha sido “buena” o “muy buena”, alcanza porcentajes superiores al 90% en los cuatro años considerados, aunque con una leve tendencia a la baja, lo que resulta razonable dado el alto porcentaje que se dio en el primer relevamiento. El Gráfico 1 muestra la evolución de la valoración de los usuarios, de la atención que recibieron, en los cuatro años relevados.

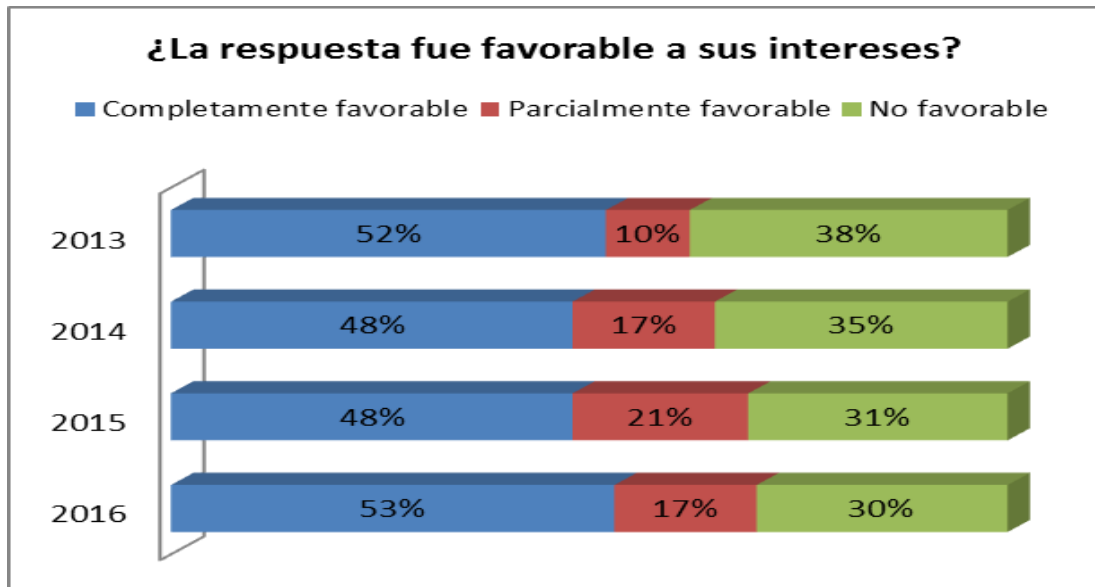


**Gráfico 1: Valoración de la atención recibida**



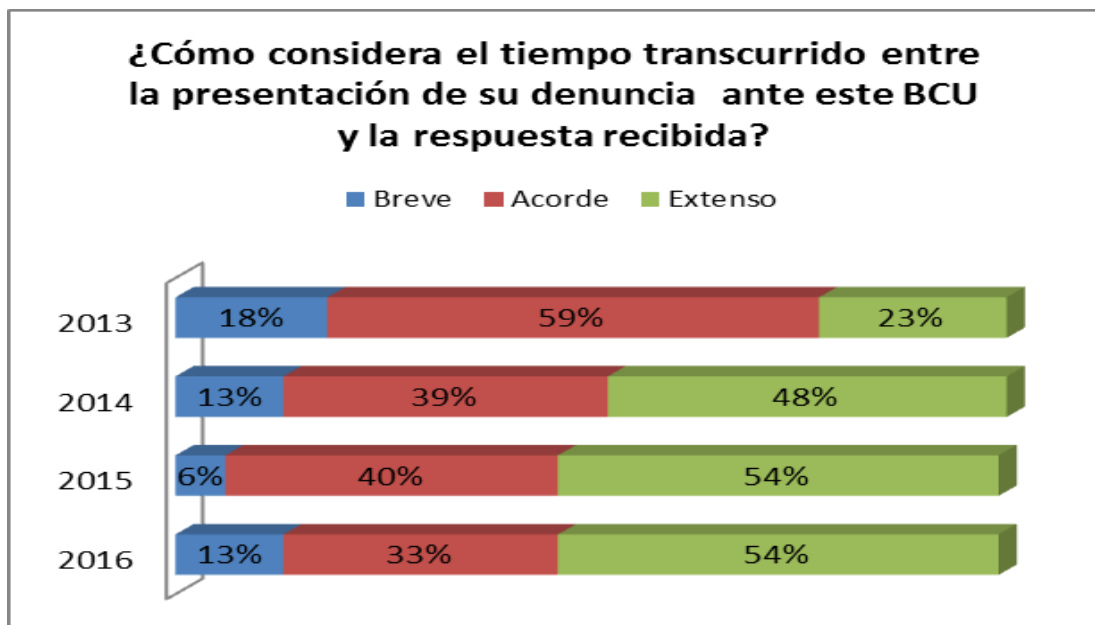
**Gráfico 2: Utilidad de la respuesta recibida**

Al consultar respecto a la opinión que tienen los encuestados de la **utilidad de la respuesta recibida** -ver Gráfico 2- se buscó conocer además si esa explicación le permitió entender la situación y si, a futuro, ante situaciones similares, le permitiría prevenir y saber a qué atenerse o qué tener en cuenta. En esas cifras sobre las que también ilustra el Gráfico 3, incide fuertemente la resolución a favor o en contra de los intereses del denunciante, con la cual se culminó el análisis del caso.



**Gráfico 3: Resultado para el denunciante**

El Gráfico 4 refiere al **Plazo de respuesta**. La percepción del usuario financiero de cierta demora en el tiempo de respuesta ha mostrado una tendencia continua al alza que en 2016 representó el 53%, como lo muestra el Gráfico 4.



**Gráfico 4: Valoración del plazo de respuesta**

Los datos recabados en la encuesta revelan que los denunciados tienen una buena valoración del proceso de atención de denuncias realizado por el DCM y de las respuestas recibidas. No obstante, se observa un crecimiento en el porcentaje de personas que manifiestan que el plazo de resolución es extenso, aspecto en el



que ha incidido el importante crecimiento que se ha venido produciendo tanto en las consultas como en las denuncias que se reciben de los usuarios financieros. Los resultados de la encuesta de imagen y satisfacción de los clientes brindan insumos muy importantes para la gestión del sistema de calidad de la SSF y sus resultados son analizados de modo de determinar las causas que originan que la percepción de los clientes haya desmejorado y de esa manera, poder tomar las acciones correspondientes.