

La SBS modifica cinco reglamentos vinculados a la relación con los usuarios del sistema financiero

(Resolución SBS N° 03240-2023)

OBJETIVO

La norma tiene como objetivo reforzar la protección del usuario del sistema financiero, en vista del actual entorno de negocios y los cambios operativos y tecnológicos existentes.



1

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

- **Comisiones y gastos**: No se cobran por el uso de canales para el pago de créditos, pagos anticipados y adelantos de cuotas.
- **Contratación**: Las cláusulas adicionales a las pólizas contratadas o los productos de seguros que brinden coberturas distintas a las del seguro de desgravamen o a los seguros que protegen el bien dado en garantía deben ser opcionales y su contratación debe ser realizada de manera independiente.
- **Pago anticipado y adelanto de cuotas**: Se debe poner a disposición de los usuarios para realizar operaciones de pago anticipado y adelanto de cuotas como mínimo los mismos canales utilizados para el pago de cuotas o de obligaciones de tarjeta de crédito, sin que ello signifique trámites o exigencias adicionales.
- **Seguro de desgravamen como condición para contratar un producto crediticio**: Debe contener únicamente las coberturas principales de fallecimiento e invalidez total y permanente, cuyo plazo de vigencia no debe exceder el plazo del crédito.

OSORIO

ASOCIADOS



2 REGLAMENTO DE COMISIONES Y GASTOS DEL SISTEMA FINANCIERO

- **Comisión por operación en ventanilla:** Se precisa que, es el cobro por realizar consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones.
- **Comisión de retención judicial y/o administrativa:** Se elimina esta comisión de la lista de conceptos de comisiones establecidos por servicios brindados a solicitud del cliente.

3 REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

- **Micropagos:** Se precisa su definición, estableciendo que son operaciones por montos poco significativos y con un límite máximo, que no requieren autenticación reforzada del usuario.
- **Responsabilidad por operaciones no reconocidas:** El solo uso de la tarjeta o de la información no acredita la responsabilidad del usuario con respecto a la operación realizada.

4 REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

- **Autenticación reforzada:** Las empresas deben notificar a los usuarios sobre la realización de operaciones con cargo a sus cuentas o líneas de crédito, incluso cuando la operación no haya requerido autenticación reforzada.

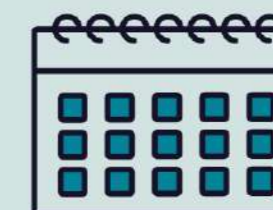
5 REGLAMENTO DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

- **Reclamos:** Se precisa que, son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con productos y servicios contratados o con operaciones asociadas a estos.
- **Quejas:** Las empresas deben mantener un registro de todas las quejas presentadas por los usuarios.



PLAZOS DE ADECUACIÓN

- **Modificaciones al R. de Gestión de Conducta de Mercado; y, la sustitución del texto de la comisión por operación en ventanilla del R. de Comisiones y Gastos:** 180 días desde el 04/10/23.
- **Modificación al art. 29 del R. de Conducta de Mercado:** 360 días desde el 04/10/23.



VIGENCIA

04/10/23