









Protección al usuario de Servicios Financieros

CIRCULAR N° 2.349

Con fecha 30 de mayo del 2020, la Superintendencia de Servicios Financieros emitió una nueva Circular para el Mercado de Valores, en donde se incorpora un nuevo elemento a considerar en el **Relacionamiento con los Clientes**.

Se establece que las instituciones deberán, entre otros aspectos, **“Garantizar a los clientes con discapacidad la prestación de los servicios que brindan y la posibilidad de ejercicio de sus derechos de acuerdo con el marco legal y reglamentario”**.

A continuación detallamos brevemente los cambios que implica esta nueva reglamentación en los siguientes requisitos regulatorios. Quedamos a disposición para apoyarlos en su implementación.

N°	Documento	C	NC	Detalle
	Ficha del Cliente	✓		Aclarar si existe alguna situación de discapacidad.
	Contrato con el Cliente	✓		Podría incluirse responsabilidad de garantizar la prestación de los servicios a clientes con discapacidad.
	Perfil y Estrategia de Inversión		✗	No implica mayores cambios.
	Contrato con las entidades financieras		✗	No implica mayores cambios.
	Contrato con proveedores		✗	No implica mayores cambios.
	Manuales y políticas	✓		Ajustar políticas y procedimientos internos a distintas situaciones especiales de discapacidad.
	Procedimiento de atención de reclamos	✓		Ajustar dicha política a distintas situaciones especiales de discapacidad.
	Registros	✓		Aclarar si existe alguna situación de discapacidad.
	Reportes		✗	No implica mayores cambios.

C: Implica cambios

NC: No implica cambios

Para acceder a la Circular click aquí: <https://www.bcu.gub.uy/Circulares/seggc2349.pdf>