

# 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>