

PROYECTO NORMATIVO

RECOPIACIÓN DE NORMAS DE REGULACIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO

LIBRO IV – PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO I - RELACIONAMIENTO CON LOS CLIENTES

CAPITULO V – TASAS DE INTERÉS ACTIVAS

ARTÍCULO 339 (EXCLUSIONES A LOS EFECTOS DEL CÁLCULO DE LA TASA DE INTERÉS IMPLÍCITA). (SUSTITUIR)

Para la determinación de la tasa de interés implícita en las operaciones de crédito realizadas por instituciones se excluirán los conceptos establecidos en el régimen del artículo 14 de la Ley 18.212 de 5 de diciembre de 2007, debiéndose considerar los siguientes límites:

1. El envío del estado de cuenta, cuando fuera optativo para el tarjetahabiente, por un monto máximo equivalente a 10 U.I. (diez Unidades Indexadas).
2. Las primas de contratos de seguros, a prima única o mensual, provistos por empresas aseguradoras registradas en el Banco Central del Uruguay, por hasta el equivalente a 6 U.I. (~~seis Unidades Indexadas~~) por ~~mes~~ o a una prima mensual del **2 o/oo (dos por mil)** sobre saldos asegurados. **Dicha exclusión no podrá considerar las sumas que se reintegren por parte de las aseguradoras a la institución, por concepto de comisión, gastos administrativos u otras partidas vinculadas a la gestión del seguro.**

En el caso de operaciones de crédito asociadas a tarjetas de crédito, dicho límite se aplicará sobre el saldo mensual.

El citado límite no se aplicará a los seguros que cubran riesgos asociados a los bienes prendados, hipotecados o fideicomitidos en garantía del crédito.

3. Los gastos derivados del aviso de atraso en el pago de cuotas o por gestión extrajudicial de cobro, por hasta:
 - i. El costo del envío de un telegrama colacionado, de acuerdo con las tarifas vigentes por este concepto en el Tarifario de la Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), siempre que este gasto esté debidamente documentado.

- ii. El monto mínimo de honorarios establecido por concepto de “Actas de protestos, intimaciones, notificaciones, declaraciones y comprobaciones (de hechos, inventarios y sorteo) y su protocolización” del Arancel Oficial de la Asociación de Escribanos del Uruguay, en aquellos casos que fuera necesaria la actuación excepcional, y por razones justificadas, de un Escribano Público. Para que este gasto y los tributos correspondientes puedan ser excluidos, deberán estar debidamente documentados.
- iii. El equivalente a 50 U.I. (cincuenta Unidades Indexadas) por operación, para otros gastos derivados del aviso de atraso en el pago de cuotas o por gestión extrajudicial de cobro, con un máximo de 10 U.I. (diez Unidades Indexadas) por cada mes en el que efectivamente se hayan realizado gestiones o avisos.

En el caso de operaciones de crédito asociadas a tarjetas de crédito, el límite será de 10 U.I. (diez Unidades Indexadas) para los gastos derivados de gestiones o avisos efectuados entre dos fechas consecutivas de cierre del estado de cuenta, con un máximo de 50 U.I. (cincuenta Unidades Indexadas) por año.

CAPÍTULO VI – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

SECCIÓN II – INFORMACIÓN A LOS CLIENTES

ARTÍCULO 350 (INFORMACIÓN PREVIA SOBRE INTERESES Y CARGOS).

Las instituciones, en forma previa a la contratación de cualquier producto o servicio, deberán brindar a cada cliente ~~un impreso con~~ información, sobre todos los intereses, cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos u otros importes necesarios para la contratación y mantenimiento del producto o servicio respectivo, indicando concepto, monto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de los mismos. Asimismo, se deberán señalar aquellos importes que el cliente deberá abonar a terceros distintos de la institución, directamente relacionados con la contratación del producto o servicio respectivo.

En caso que el importe no se pueda establecer con precisión en valores numéricos, se deberá indicar tal eventualidad, señalando la forma de cálculo (base y tasa a aplicar, de ser el caso). Esta información deberá ser actualizada, suficientemente detallada y clara, de forma que el posible cliente pueda conocer el costo total de las operaciones, y comparar entre las distintas alternativas ofrecidas en el mercado.

En caso que el valor de cualquiera de los importes informados pueda variar, se deberá señalar claramente tal eventualidad y la forma de comunicar dichas variaciones, conforme a lo establecido en el artículo 360. Este requisito se podrá cumplir incluyendo una referencia a las respectivas cláusulas del contrato.

Cuando en la concesión de créditos se imponga al cliente la contratación de un seguro de cobertura de saldo deudor se deberá brindar, además, la información a que refiere el artículo 350.1.

Las instituciones deberán implementar mecanismos y procedimientos que permitan verificar que la información detallada precedentemente fue efectivamente proporcionada a cada cliente.

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

ARTÍCULO 350.1 (INFORMACIÓN PREVIA SOBRE EL SEGURO DE COBERTURA DE SALDO DEUDOR). (NUEVO)

Las instituciones que, en ocasión del otorgamiento de créditos impongan a sus clientes la contratación de un seguro de cobertura de saldo deudor en caso de fallecimiento, deberán brindarles la siguiente información:

- a. Nombre de la empresa aseguradora que la institución ha contratado para otorgar la cobertura de seguro.
- b. Indicación de cómo se calculará el monto del seguro a pagar. Cuando la prima se abona en forma mensual, se deberá detallar si el porcentaje de prima pactado se aplicará a la totalidad de lo adeudado, incluidos los créditos a vencer.
- c. Detalle de cuánto del importe a abonar tendrá como destino final la empresa aseguradora como retribución por la cobertura de seguro otorgada, y cuánto se destinará a cubrir eventuales costos administrativos, comisiones u otras partidas con destino a la institución que otorga el crédito, por su participación en la gestión del seguro.
- d. Indicación del alcance de la cobertura. Se deberá aclarar si ésta alcanza la totalidad de lo adeudado, incluidos los créditos a vencer. Asimismo, se deberá indicar cuál será el criterio en cuanto a la cobertura de los créditos vencidos que permanezcan impagos a la fecha del fallecimiento del deudor.

ARTÍCULO 353.4 (INFORMACIÓN RELATIVA AL PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A LA COBERTURA DEL SEGURO DE SALDO DEUDOR). (NUEVO)

Las instituciones deberán mantener a disposición del público, en su sitio en Internet, información sobre cómo deberá proceder el causahabiente o codeudor del deudor fallecido para que opere la cobertura del seguro de saldo deudor contratada.

Se deberá indicar el plazo para ingresar el reclamo y presentar la documentación solicitada, transcurrido el cual prescribe la cobertura.

Además, deberán señalar las acciones que se llevarán a cabo para la cancelación total de la deuda del fallecido en caso de que la cobertura sea denegada, debiéndose respetar en tal situación el plan de pago acordado con el deudor fallecido.

TÍTULO IV – TARJETA DE CRÉDITO

ARTÍCULO 379 (ESTADOS DE CUENTA).

Los estados de cuenta u otros informes que se cursen a los clientes, deberán incluir, como mínimo:

- a) La fecha de cierre o período que comprende la información y la fecha de vencimiento del pago.
- b) El monto del crédito autorizado y el límite disponible con indicación de la moneda que corresponda.
- c) La fecha, descripción e importe de cada una de las operaciones efectuadas.
- d) Las tasas de interés (compensatorio y de mora) aplicadas en el período.
- e) Todo otro cargo pactado por cualquier concepto, con indicación de su carácter de obligatorio u optativo, siempre que el cliente estuviera debidamente informado del monto del mismo. **Cuando se imponga al cliente la contratación de un seguro de cobertura de saldo deudor se deberá proceder de acuerdo con lo establecido en el literal c. del artículo 350.1 en cuanto al desglose de los importes a cobrar por ese concepto.**
- f) Los tributos que hubiere.
- g) Un cuadro en el que aparezcan, con la misma relevancia:
 - i) el monto del Pago Contado (aquel que cancela la totalidad de la deuda),
 - ii) el monto del Pago Mínimo,
 - iii) el monto de intereses (intereses que se devengaren a la fecha de vencimiento del estado de cuenta, en caso que no se efectúe ningún pago),
 - iv) el monto del impuesto al valor agregado sobre los intereses.
- h) Formas de pago.
- i) Indicación del monto y fecha del último pago realizado en caso de saldos pendientes.
- j) La tasa de interés compensatorio que corresponda a cada alternativa de financiación.
- k) La tasa de interés compensatorio y de mora que rigen para el período de facturación siguiente al de las compras informadas en el estado de cuenta.
- l) Una nota aclaratoria, con un vínculo desde el cuadro donde se indica el pago mínimo, advirtiendo que realizar únicamente los pagos mínimos aumentará significativamente el tiempo que llevará pagar la deuda, además de costar más.
- m) Un recuadro, en el anverso del estado de cuenta, señalando lo dispuesto en el artículo 352.
- n) La fecha del próximo vencimiento del estado de cuenta.
- o) Un aviso sobre la renovación automática de la tarjeta, en caso que corresponda, indicando la fecha y el cargo. Este aviso se incluirá en el estado de cuenta del mes anterior a que se produzca la emisión de la tarjeta por renovación automática.
- p) Una constancia, en el estado de cuenta del mes anterior a que se proceda al llenado del título valor incompleto a que refiere el artículo 372, señalando

la fecha en que será completado en caso que el cliente no cancele el saldo adeudado o no acuerde una forma de pago antes de esa fecha. Esta constancia no será necesaria en caso que la institución opte por efectuar la comunicación mediante otra de las formas previstas en el artículo 355.

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 383 (CARTILLA).

Las instituciones deberán entregar una cartilla a cada cliente antes de suscribir el contrato, en la que se señalen los aspectos enumerados a continuación:

- a) La responsabilidad de las partes en caso de robo, extravío o falsificación de la tarjeta, atendiendo a lo señalado en los artículos 365 y 367 y la forma en que el cliente deberá efectuar el procedimiento de denuncia de estos hechos, de acuerdo a lo establecido en los contratos.
- b) Las tasas de interés compensatorio y de mora vigentes, o una explicación de cómo puede el cliente informarse de las mismas.
- c) Los cargos, gastos, comisiones, tarifas, seguros, multas, tributos y otros importes aplicables, indicando concepto, periodicidad de cobro y el carácter obligatorio u optativo de cada uno y la forma en la que el cliente puede informarse del monto vigente de las mismas. **Cuando se imponga al cliente la contratación de un seguro de cobertura de saldo deudor, se deberá proporcionar la información detallada en el artículo 350.1.**
- d) El límite de crédito otorgado o la forma en que este se le comunicará al cliente cuando su tarjeta sea activada.

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

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

La entrega de esta cartilla cumple con lo establecido en el artículo 381 con relación a la notificación del límite de crédito y en los artículos 350 **y 350.1** relativos a la entrega de información sobre intereses y cargos.