

Proyecto normativo modificativo de la recopilación de normas de sistema de pagos

El pasado 22 de marzo, el Banco Central del Uruguay (“BCU”) publicó en su página web un proyecto normativo (el “**Proyecto**”) que pretende introducir modificaciones a la Recopilación de Normas de Sistema de Pagos (“**RNSP**”), para acompañar la norma a las nuevas necesidades del mercado.

En virtud de lo indicado por el BCU, este Proyecto busca favorecer un sistema de pagos sólido, eficiente, innovador y accesible, a través de una regulación con normas simétricas, transparentes y actualizadas, que acompañen los avances tecnológicos y mejoras en procesos operativos que han introducido los propios participantes del Sistema Nacional de Pagos. Para lograrlo, el Proyecto fortalece las facultades sancionatorias y de control que la Gerencia de Sistema de Pagos tendrá ante los actores del sistema; y pasa a regular de manera más homogénea a las instituciones del sistema de pagos, equiparando muchos de los requerimientos y obligaciones que ya graban a otras instituciones reguladas por el BCU.

El plazo para la recepción de comentarios vencerá el viernes 12 de abril de 2024, los cuales se deben dirigir a la casilla de correo normativayvigilancia@bcu.gub.uy, indicando el nombre del proyecto en el asunto.

A continuación, comentamos los principales cambios que el Proyecto introduciría a la RNSP:

1) Régimen sancionatorio (art. 53 y 53.1 RNSP)

En este tema, el Proyecto introduce los siguientes cambios:

- a) Incluye la posibilidad de sancionar no solo por incumplimiento de las normas de la RNSP sino además por incumplimiento de normas generales e instrucciones particulares dictadas por el BCU.
- b) Incluye la potestad de la Gerencia de Sistema de Pagos (además del Directorio del BCU) para aplicar sanciones de observación y apercibimiento.
- c) Incluye la posibilidad de la Gerencia de Sistema de Pagos (además del Directorio del Banco Central del Uruguay) de aplicar otras sanciones en sustitución de las establecidas en la RNSP, disminuir la cuantía o importancia de las previstas o incrementarlas si la gravedad lo amerita, siempre de forma debidamente fundada.

2) Normas sobre adquirentes y procesadores

a) Extracción adicional de efectivo (art. 81.1 RNSP)

Al respecto, el Proyecto establece que los contratos que los adquirentes suscriban con los establecimientos para la prestación de estos servicios deben quedar a disposición de la Gerencia de Sistema de Pagos, eliminando la obligación de informarlos a dicha autoridad. Asimismo, se elimina la obligación de publicar en el sitio web de la institución la información sobre los establecimientos comerciales contratados a tales efectos o de proporcionar tal información a los emisores para el conocimiento de los titulares de sus instrumentos.

b) Autorización para operar como procesador y adquirente (art. 81.5, 81.5.1, 81.5.2 RNSP)

Al respecto, se elimina la remisión que hacía la RNSP a los requerimientos previstos para las cámaras de compensación para solicitar autorización para operar, sino que pasa a regular específicamente los requerimientos que deben cumplir las empresas que deseen realizar esta actividad. En tal sentido, se

lista la información y documentación que deben presentar los adquirentes y procesadores para solicitar autorización ante la Gerencia de Sistema de Pagos.¹

Adicionalmente, se establece que los adquirentes podrán prestar (como parte de su objeto) servicios de afiliación de comercios y demás prestadores de servicios que aceptan el medio de pago y de realizar los pagos por las transacciones procesadas a dichas instituciones, y que los procesadores, por su parte, podrán prestar servicios que requieren procesamiento automatizado a emisores y/o adquirentes, para la ejecución de transacciones, compensación y liquidación de instrumentos de pago. Sin perjuicio de lo anterior, tanto adquirentes como procesadores de medios de pago electrónicos podrán desempeñar otras actividades que, a juicio del Banco Central del Uruguay, resulten afines.

c) Otras autorizaciones de los procesadores y adquirentes.

El Proyecto prevé que también deberán solicitar autorización previa de la Gerencia de Sistema de Pagos para incorporar actividades con posterioridad al otorgamiento de la autorización para funcionar y que estén relacionadas con i) la modificación de las normas operativas internas, ii) incorporación de servicios o instrumentos de pago, iii) tercerización de operaciones o procesos vinculados con su actividad principal, o iv) la emisión o transferencia de nuevas acciones o partes sociales. En los casos

-
- ¹ a) Denominación de la empresa, indicando razón social, nombre de fantasía en caso que corresponda, domicilio real y constituido, número de inscripción en el Registro Único Tributario de la Dirección General Impositiva y en el organismo de seguridad correspondiente, teléfono, dirección de correo electrónico y sitio web.
- b) Testimonio Notarial del Estatuto o contrato social o en trámite de aprobación, en el que se contemple que la emisión de nuevas acciones o partes sociales o la transferencia de las ya emitidas, deberán contar con la previa autorización del Banco Central del Uruguay.
- c) Nómina de Directores, socios o accionistas y de los representantes legales de la sociedad, con sus datos identificatorios.
- d) Nómina de los integrantes de la Alta Gerencia, acompañada de Currículum Vitae, referencias profesionales y laborales vinculadas al giro de referencia o a la actividad financiera en general.
- e) Descripción de la estructura organizativa y dotación de personal prevista para la realización de la operativa.
- f) Descripción del Plan de Negocios.
- g) Descripción del sistema de control interno.
- h) Descripción de la infraestructura de la que dispondrá para implementar su actividad, que incluya las características de su plataforma tecnológica, especificaciones funcionales y esquemas de comunicación con otros servidores internos y externos, declarando si es desarrollo propio o adquirido.
- i) Políticas y procedimientos de seguridad de la información, planes de continuidad de negocio y de contingencia para los procesos, productos y servicios críticos, y sus correspondientes planes de prueba.
- La Gerencia de Sistema de Pagos podrá reglamentar el contenido mínimo a presentar para cada uno de estos puntos.
- j) Listado de servicios a tercerizar, presentando los contratos respectivos.
- k) Modelo de acuerdos celebrados con clientes u otros actores a los efectos del cumplimiento de su actividad.
- l) Descripción del sistema de gestión integral de riesgos de la entidad, incluyendo las matrices de riesgo correspondientes.
- m) Estados Financieros correspondientes al último ejercicio cerrado, de acuerdo a las normas contables adecuadas en Uruguay con dictamen de auditoría o en última instancia informe de compilación.

Además de lo mencionado en el punto anterior, para obtener la autorización de adquirente de medios de pago electrónicos, se deberá presentar:

- 1) Descripción del modelo de negocio en el que se especifique el flujo de información, del ciclo de pago y el flujo de control, indicando las condiciones de seguridad implementadas.
- 2) Las instituciones de intermediación financiera donde se radicarán los fondos.
- 3) Mecanismos de compensación, liquidación y procedimientos en materia de flujo de fondos resultantes de la operativa.

En caso de considerarlo necesario, la Gerencia de Sistema de Pagos podrá solicitar información adicional a la señalada precedentemente. La información presentada deberá mantenerse actualizada. Cualquier modificación relacionada con los literales dispuestos anteriormente deberá ser comunicada en un plazo de 30 días hábiles a partir de la modificación excepto la información correspondiente al literal m), que deberá presentarse en forma anual, dentro de un plazo de 90 días hábiles a partir de la fecha de cierre.

Las instituciones que ya se encuentren autorizadas o registradas bajo otra figura regulada por el Banco Central del Uruguay, no estarán obligadas a presentar la información requerida en los literales b), c) y d). Sin perjuicio de lo anterior, la Gerencia de Sistema de Pagos podrá solicitar información adicional de considerarse necesario.

de los numerales i) a iii), será necesario presentar una nota explicativa con los datos, antecedentes y documentación correspondiente.

Destacamos especialmente, que la introducción del presente artículo **implicará para procesadores y adquirentes el deber de solicitar la autorización de la Gerencia de Sistema de Pagos para la tercerización de operaciones o procesos vinculados con su actividad principal.**

3) Normas sobre Instituciones Emisoras de Dinero Electrónico (IEDEs)

a) Tipo social y acciones de las IEDEs (art. 82 RNSP)

Se propone modificar el literal i) a efectos de aclarar que las IEDEs pueden organizarse bajo cualquier tipo de sociedad comercial siempre que se encuentre previsto en la legislación nacional, aclarando que en caso de adoptar la forma de sociedades anónimas, las acciones no solo deben ser nominativas sino además pertenecer a personas físicas o acreditar la cadena de accionistas hasta identificar el sujeto de derecho que ejerce el efectivo control sobre la misma.

b) Autorización de actividades de las IEDE (art. 93 y 94 RNSP)

Se propone modificar los mencionados artículos a efectos de aclarar que compete al Directorio del BCU autorizar la realización de actividades afines por parte de las IEDEs al momento de solicitar autorización para funcionar como tales, pero luego la competencia es de la Gerencia de Sistema de Pagos cuando la solicitud de autorización se presenta mientras la IEDE está en funcionamiento.

c) Registro de Usuarios de Instrumentos de Dinero Electrónico (art. 111 RNSP)

Se establece que la información sobre los usuarios de instrumentos de dinero electrónico especial o mixto debe remitirse al BCU (y ya no al Área Sistema de Pagos).

d) Normativa sobre procedimientos de debida diligencia

i) Actualización de información sobre clientes (art. 114.8 RNSP)

Se modifica la normativa a efectos de establecer que la IEDE debe revisar periódicamente la información proporcionada por los clientes, y en cualquier caso dentro de los siguientes plazos mínimos:

- 1 año en caso de clientes de mayor riesgo
- 2 años en caso de clientes que operen por montos significativos
- 3 años en caso de clientes de riesgo medio

ii) Resguardo de la Información (art. 114.35 RNSP)

Se adecua el mencionado artículo a lo requerido para otras instituciones reguladas, estableciendo:

- que la información a resguardar incluye “*correos, mensajería instantánea y toda otra forma de mensajería electrónica*” de manera que se logre la identificación de las cuentas y los movimientos en los rubros de los estados contables de la institución regulada;
- que deberán resguardarse las claves que permitan la descryptación de los datos, debiendo en cada caso la Gerencia de Sistema de Pagos disponer sobre los formatos de guarda;
- que los datos, claves y sus copias de resguardo no deberán estar expuestos a la posibilidad de que un mismo evento de riesgo sea capaz de afectarlos simultáneamente;
- Que el respaldo incremental implica un respaldo que contemple únicamente los cambios desde el último respaldo realizado, siempre que los procedimientos de recuperación permitan la restauración completa de la información para cualquier día; y
- Que tanto los respaldos como las pruebas de recuperación que se realice, deben asegurar la capacidad de la institución de recuperar la totalidad de la información resguardada.

iii) Plazos de conservación de documentos (art. 114.38.1 RNSP)

Se incorpora la obligación de conservar los libros sociales originales o soportes de información que contengan su reproducción por los plazos legales del artículo 80 del Código de Comercio (20 años). Por su parte, los documentos, formularios, correspondencia y todo otro comprobante vinculado con la operativa y la información resguardada en virtud del artículo 114.35 comentado arriba, deberá mantenerse por el plazo de 10 años. Asimismo, se agrega la obligación de que toda la información y documentación esté disponible en tiempo, forma y en condiciones de ser procesada.

4) Normas sobre PSPC

El Proyecto agrega una Parte Cuarta al Libro IX de la RNSP que regula la actividad de los PSPC, incluyendo las siguientes obligaciones de su cargo:

a) Obligación de proporcionar información a los usuarios (art. 173 RNSP)

El Proyecto establece que los PSPC deberán brindar a sus usuarios, información sobre los servicios que les prestarán, así como también información clara sobre sus obligaciones y derechos de acuerdo a los criterios y contenidos proporcionados por el BCU. De esta manera, se extiende a los PSPC la obligación que ya tenían otras instituciones supervisadas, replicando en gran medida la disposición que le es aplicable a las IEDEs en este aspecto.

Dentro de la información a otorgar al usuario se incluye la siguiente:

- el contrato, en el que conste la aceptación del usuario.
- una cartilla en la que se informe el costo que se cobrará por las distintas transacciones que correspondan.
- el procedimiento de denuncia de transacciones presuntamente fraudulentas u otras que correspondan.

Asimismo, se agrega un procedimiento de atención de reclamos similar al ya previsto para las IEDEs en el artículo 106 de la RNSP, indicando que las consultas y reclamos de los usuarios podrán ser recibidas por los medios y canales que las instituciones definan a tal efecto, que siempre serán gratuitos y de fácil acceso. Los reclamos deberán ser respondidos en forma escrita en un plazo máximo de 15 días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo.

Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

Se deberá informar por escrito al cliente, ya sea por nota o correo electrónico, el resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso de que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud.

La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica en caso de que la institución cuente con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad. En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.

Como comentario final, señalamos que el régimen previsto en este artículo si bien no es estrictamente contradictorio, es en cierta medida replicado por lo previsto en el artículo 115.15 propuesto por el Proyecto (y que describimos en el punto 5, literal d) abajo) donde se contempla el régimen de atención

de reclamos que el BCU impuso a empresas del sistema financiero y que también resulta aplicable a las PSPC.

b) Obligaciones sobre gobierno corporativo (art. 174 RNSP)

La norma se remite a lo dispuesto por este Proyecto en materia de Gobierno Corporativo (y analizado en el punto 5) de este informe) indicando que los PSPC deberán cumplir con lo allí dispuesto.

c) Obligación de prevenir de ser utilizados en transacciones asociadas a juego de azar y apuestas (art. 175 RNSP)

Se establece la obligación de los PSPC de contar con mecanismos y procedimientos adecuados de prevención que les permitan evitar que por su intermedio, se canalicen transacciones de dinero asociadas a los juegos de azar y apuestas ilegales de cualquier naturaleza.

5) Normas sobre Gobierno Corporativo

Se crea una parte Tercera en el Libro VII de la RNSP incluyendo requisitos de gobierno corporativo² que deben cumplir las instituciones reguladas por la Gerencia de Sistema de Pagos. En tal sentido, se replican varias normas contenidas para otras instituciones reguladas por el sistema financiero sobre

² En tal sentido, se establece que "El gobierno corporativo es la forma mediante la cual las instituciones se organizan para llevar a cabo la administración y el control de su gestión. Está constituido por las estructuras de dirección de la institución (el Directorio o autoridad jerárquica equivalente), las de gestión (la Alta Gerencia, incluido el Oficial de Cumplimiento) y las de control (Comité de Auditoría, Auditoría Interna y Auditoría Externa, entre otros), así como por el conjunto de prácticas adoptadas para llevar adelante la dirección, monitoreo y control diario del negocio, en el marco de las leyes y regulaciones aplicables. Las citadas prácticas deberán permitir establecer los objetivos institucionales, determinar los medios para alcanzarlos y supervisar su cumplimiento, asegurando en todos los casos una actuación de acuerdo con el mejor interés de la institución, sus accionistas y acreedores y respetando los derechos de los consumidores y de los demás grupos de interés.

El gobierno corporativo procurará además la adhesión de los funcionarios de la institución a estas prácticas." (art. 115.1 RNSP)

También se agrega que "Independientemente de la estructura adoptada, un gobierno corporativo eficaz deberá contemplar, entre otros:

- la competencia ética y profesional de los directivos y alta gerencia;
- el establecimiento de una estrategia eficiente para el cumplimiento de los objetivos de la institución;
- una estructura organizacional equilibrada con una clara definición de roles y responsabilidades;
- un ambiente de control acorde a la naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones de la institución y su perfil de riesgos;
- un adecuado sistema de gestión integral de riesgos;
- sistemas contables íntegros y confiables;
- la divulgación oportuna y precisa de información financiera, de gestión, de la titularidad y del gobierno de la institución cuando esta sea requerida;
- políticas transparentes en materia de distribución y participación en resultados.
- políticas y procedimientos para evaluar la idoneidad moral y técnica de las personas que integran el personal superior de la institución;
- el control y la gestión de potenciales conflictos de interés entre los accionistas, los directivos, la alta gerencia y otras partes vinculadas; y
- la protección de los intereses de los usuarios y demás interesados." (art. 115.2 RNSP)

gobierno corporativo, relativas a la información sobre personal superior³, comités y persona superior obligatorio, así como el alcance de sus obligaciones y responsabilidades. Tales normas aplican a IEDEs, adquirentes, procesadores, administradores de terminales de procesamiento, proveedores de servicios de conmutación de transacciones switch y proveedores de servicios de pago y cobranzas, salvo en los casos donde se especifique que aplica a determinada licencia. A continuación, pasamos a detallar:

a. Información sobre personal superior (115.4 RNSP)

Las instituciones deben proporcionar la siguiente información sobre personal superior:

- Cargo a desempeñar
- Datos identificatorios de la persona
- Copia del documento de identidad
- Vía de contacto con la persona

Por su parte, en caso de directores y gerente general, esta información deberá ser acompañada de los antecedentes profesionales y laborales vinculadas al giro o a la actividad financiera en general, junto con su CV y referencias del individuo, mientras que en los restantes casos tal información debe quedar a disposición de la Gerencia. Esto se contradice con lo previsto en el artículo 83 de la RNSP (el cual no es objeto de modificación bajo el presente) que establece la obligación de solicitar autorización previa a la Gerencia de Sistema de Pagos para realizar cambios en la nómina de directores y personal superior.

b. Responsabilidades del Directorio y la Alta Gerencia (art. 115.5 y 115.6 RNSP)

Al respecto, se establece que el Directorio es el responsable máximo por el adecuado funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos, en tanto le compete, entre otros cometidos:

- Entender los riesgos que enfrenta la institución y el nivel de exposición a cada tipo de riesgo, así como monitorear los cambios en los mismos.
- Aprobar y revisar por lo menos anualmente las estrategias y políticas relevantes con respecto a la gestión de los riesgos que asume la institución, en las que deberán figurar los niveles de tolerancia de exposición al riesgo.
- Asegurar que la Alta Gerencia toma las medidas necesarias para gestionar cada riesgo en forma consistente con las referidas estrategias y políticas, y que cuenta con los recursos requeridos a esos efectos, incluyendo los asignados al Oficial de Cumplimiento.
- Requerir información que le permita supervisar el desempeño de la Alta Gerencia en la materia.
- Aprobar anualmente el plan del Oficial de Cumplimiento.
- Asignar los recursos suficientes al órgano de Auditoría Interna y al Comité de Auditoría. Asimismo, buscar, a través de los citados órganos y de la Auditoría Externa, validaciones periódicas en cuanto a que los procesos, las políticas, los procedimientos y los controles están siendo monitoreados y que se toman acciones apropiadas ante debilidades o fallas significativas.
- Asegurar un adecuado ambiente de control en la institución, acorde al volumen y naturaleza de sus operaciones y su perfil de riesgos, estimulando y promoviendo la conciencia y el compromiso de control entre todo su personal, la integridad y los valores éticos, elementos que deberán constar en un Código de Ética.
- Aprobar el Código de Ética y asegurarse que la Alta Gerencia tome las medidas necesarias para su adecuada implementación en toda la institución.

³ "Se considera personal superior a los efectos de las disposiciones de la presente Recopilación –salvo que en el artículo se indique en forma expresa que aplica otra definición– a:

a. Las personas que ocupen cargos de directores, síndicos o integren Consejos Directivos o Mesas Directivas, Comisiones Fiscales, Comités de Auditoría u otras comisiones delegadas del Directorio o autoridad jerárquica equivalente, así como apoderados o representantes legales de la sociedad.

b. Las personas que ocupen los cargos o cumplan las funciones de gerente general, gerentes, oficial de cumplimiento; o aquellas personas que, ocupando cargos o manteniendo una relación permanente con las instituciones, asesoren al órgano de dirección." (art. 115.3 RNSP)

Por su parte, se prevé que la Alta Gerencia es responsable, entre otros, de:

- implementar la estrategia diseñada y oportunamente aprobada por el Directorio o la autoridad jerárquica equivalente en materia de gestión de los riesgos;
- desarrollar los procedimientos y controles necesarios para gestionar las operaciones y los riesgos en forma prudente;
- mantener una estructura organizacional que asigne explícitamente las responsabilidades, la autoridad y las relaciones de mando dentro de la organización;
- asegurar que el Directorio o la autoridad jerárquica equivalente recibe información relevante, exacta, íntegra y oportuna. Asimismo, en lo que respecta al Código de Ética es responsable de:
 - a. Implementar el Código de Ética, desarrollando las políticas de capacitación necesarias para que el personal conozca los principios éticos y buenas prácticas contenidas en el Código, así como las situaciones que se pueden suscitar en la operativa de la institución.
 - b. Establecer mecanismos efectivos para recibir las dudas y controversias que se susciten referentes a comportamientos éticos en el desempeño de las tareas, así como resolverlas con celeridad.
 - c. Establecer procedimientos para garantizar la formulación de denuncias sobre comportamientos no éticos de manera confidencial y con independencia de la cadena jerárquica, y brindar una protección adecuada a los empleados que reporten prácticas ilegales, no éticas o cuestionables, de cualquier consecuencia negativa, directa o indirecta, fruto de su recto accionar.
 - d. Verificar el cumplimiento del Código de Ética, corregir y sancionar los desvíos que se detecten.
 - e. Informar al Directorio o autoridad jerárquica equivalente acerca de la implantación del Código de Ética y de las medidas adoptadas para fortalecer la cultura ética en la organización.

c. Oficial de Cumplimiento (aplicable solo a IEDEs y PSPCs) (art. 115.7 RNSP)

Se prevé que el oficial de cumplimiento será el responsable i) por el adecuado funcionamiento de las políticas, procedimientos y mecanismos de control implementados a efectos de identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, así como ii) de la implantación, el seguimiento y control del adecuado funcionamiento del sistema integral de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, debiendo promover la permanente actualización de las políticas y procedimientos aplicados por la institución.

d. Responsable por la atención de reclamos (aplicable solo a IEDEs, PSPCs y adquirentes de medio de pago electrónico) (art. 115.14 y 115.15 RNSP)

Se establece las obligaciones de las mencionadas entidades de designar un responsable de atención de reclamos de los clientes quien será el responsable de la correcta aplicación del procedimiento de atención de reclamos.

Al respecto, se describe el mismo replicando el procedimiento previsto para otras entidades, indicando que el mismo incluirá vías para la formulación del reclamo, formas y plazos de respuesta, y que deberá seguirse siempre que el reclamo no pueda ser solucionado en forma inmediata a favor del cliente. El procedimiento deberá contemplar los siguientes extremos:

- Se habilitará la posibilidad de presentar reclamos por escrito, los cuales deberán ser recibidos en todos los locales de la institución en los que se atiende al público.
- En los referidos locales se pondrán a disposición del público formularios para la presentación de reclamos e impresos que describan el procedimiento.
- Luego de presentado el reclamo, se le entregará al cliente una confirmación de recepción, en la cual constará fecha y hora del reclamo, incluyendo un número identificador, y el plazo de respuesta.
- El plazo de respuesta no será mayor a quince días corridos, contados desde la fecha de presentación del reclamo. Siempre que la naturaleza del reclamo así lo amerite, dicho plazo podrá prorrogarse por única vez por otros quince días corridos, debiéndose informar al cliente por escrito con indicación de los motivos de la prórroga. En caso de que para poder investigar el problema deban intervenir necesariamente instituciones del exterior, la institución local podrá prorrogar el segundo plazo de

respuesta más allá de quince días corridos, debiendo comunicarle al cliente la fecha estimada de respuesta y efectuar sus mejores esfuerzos en este sentido.

- Se deberá informar por escrito al cliente, ya sea por nota o correo electrónico, el resultado de su reclamo. La respuesta deberá ser fundada, sobre la base de lo actuado por la institución ante cada punto reclamado. En caso de que la institución entienda que el reclamo es injustificado, se deberán informar los motivos por los cuales no se atenderá la solicitud
- La respuesta escrita podrá ser sustituida por una respuesta telefónica en caso de que la institución cuente con sistemas de grabación de las comunicaciones que satisfagan los requisitos de disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y confiabilidad, de acuerdo con las definiciones previstas en el artículo 114.37 de la RNSP.

En caso de que el cliente lo solicite, se deberá expedir una respuesta escrita.

Asimismo, las instituciones deberán dar difusión a los siguientes elementos, a través de carteles en las oficinas de atención al público, en los estados de cuenta periódicos y en su sitio en internet, si existiere:

- La existencia del procedimiento y las vías a través de las cuales se pueden formular los reclamos.

A su vez, en el sitio en internet de la institución, si existiere, se deberán publicar:

- Los formularios de reclamación.
- La descripción del procedimiento.

Como comentáramos más arriba, si bien lo propuesto no es estrictamente contradictorio, la RNSP ya tenía previsto su procedimiento de atención de reclamos de manera más abreviada en el artículo 106 de la RNSP (el cual no es modificado en tal aspecto por el Proyecto), por lo que quedaría replicada la regulación de este punto.

e. Auditoría Externa (aplicable solo a IEDEs) (art. 115.12 y 115.13)

Las instituciones obligadas a presentar estados financieros auditados o informes de profesionales independientes en materia de prevención de lavado de activos deben contar con una función de auditoría externa competente y calificada. A tales efectos, las instituciones deberán contar con un auditor externo, firma de auditores externos, profesional independiente o firma de profesionales independientes inscriptos a tales efectos en el BCU.

f. Otros requerimientos de gobierno corporativo (de aplicación voluntaria o a requerimiento de la Gerencia de Sistema de Pagos)

Si bien no es obligatorio, el Proyecto prevé la posibilidad de que la Gerencia de Sistema de Pagos requiera a alguna institución que posea un área de Auditoría Interna y/o Comité de Auditoría que se rija por lo allí previsto. Tales disposiciones también serán aplicables para las instituciones que voluntariamente posean dicha área de Auditoría Interna y/o Comité de Auditoría.

i. **Auditoría Interna (art. 115.8, 115.9 y 115.17 RNSP)**

En tales casos, el Proyecto indica que el Directorio es el responsable de establecer el área de Auditoría Interna y designar un responsable de la misma, quien deberá actuar con objetividad, imparcialidad e independencia funcional de las restantes áreas que conforman la estructura organizativa de la institución. Agrega además, que el responsable de Auditoría Interna no deberá tener autoridad o responsabilidad por las actividades que audite y, para un efectivo desempeño de su función, tendrá acceso ilimitado a todas las actividades de la institución, registros, propiedades y personal. La Alta Gerencia de la institución deberá adoptar las medidas necesarias para que esta función se desempeñe en forma profesional y adecuada a las operaciones y al perfil de riesgo de la institución. La Gerencia de Sistema de Pagos tendrá acceso total a las conclusiones a las que arribe el responsable de Auditoría Interna así como a la documentación respaldante de tales conclusiones.

La Auditoría Interna deberá evaluar el funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos, identificar las debilidades y realizar las recomendaciones que correspondan al Comité de Auditoría. Realizará, al menos, las siguientes actividades:

- la valoración de: (i) la aplicación y eficacia de las técnicas de gestión del riesgo y de los métodos de evaluación del riesgo; (ii) la precisión y confiabilidad de los registros contables y los informes financieros y de gestión; (iii) los métodos para custodiar activos de forma segura; (iv) los sistemas diseñados para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, normativos y contractuales, así como del código de ética.
- la comprobación de las transacciones, de la puesta en práctica de políticas, procedimientos y límites adecuados y del funcionamiento de los mecanismos de control;
- la comprobación de la fiabilidad y oportunidad de los informes exigidos por el supervisor;
- el seguimiento de las recomendaciones realizadas.

Asimismo, el responsable de la Auditoría Interna deberá presentar al Comité de Auditoría para su aprobación, con una antelación adecuada, el planeamiento anual de sus actividades para el ejercicio siguiente. El plan de auditoría deberá estar orientado hacia los riesgos

Por último, se establece que el área de Auditoría Interna deberá elaborar informes que deberán contener una descripción del alcance de las tareas realizadas y los ciclos evaluados, pruebas de controles, pruebas sustantivas efectuadas durante el período -en función del planeamiento del trabajo previsto-, el grado de alcance y la opinión acerca de sus resultados, especialmente las deficiencias observadas y las recomendaciones para subsanarlas, con un apartado referido a la evaluación del sistema adoptado por la institución para prevenirse de ser utilizada para el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva. Dichos informes deberán quedar a disposición de la Gerencia de Sistema de Pagos.

ii. **Comité de Auditoría (art. 115.10, 115.11 y 115.16 RNSP)**

Al respecto, el Proyecto dispone que consiste en un comité del Directorio que reportará directamente a éste, y que la mayoría de sus miembros no deberá desarrollar funciones gerenciales o administrativas en la institución y sus sucursales o subsidiarias y deberá actuar con independencia. La responsabilidad, estructura administrativa y reglas de funcionamiento deben documentarse por escrito en la carta constitutiva de la institución. Las remuneraciones que perciban los integrantes del Comité por su calidad de tales no podrán estar vinculadas a los resultados de la institución.

El Comité de Auditoría deberá reunirse con una periodicidad acorde a la naturaleza, amañ y complejidad de las operaciones de la institución y a su perfil de riesgos; Elaborará actas en las cuales se detallarán los temas tratados en cada reunión, las resoluciones adoptadas, así como los asuntos que requerirán su seguimiento posterior, las cuales deberán estar disponibles ante solicitudes de la Gerencia de Sistema de Pagos.

La responsabilidad primordial del Comité de Auditoría es contribuir a la aplicación y funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos de la institución. Esta responsabilidad se extiende al compromiso de ejercer como nexo entre el Directorio, los Auditores Externos, la Auditoría Interna y la Alta Gerencia.

Entre sus responsabilidades se incluyen las siguientes:

- a. vigilar el adecuado funcionamiento del sistema de gestión integral de riesgos;
- b. revisar y aprobar el plan anual del área de Auditoría Interna, así como su grado de cumplimiento;
- c. examinar los informes emitidos por la Auditoría Interna;
- d. proponer la selección, nombramiento, reelección y sustitución del Auditor Externo o firma de Auditores Externos, así como las condiciones de su contratación;
- e. informarse acerca del plan de la Auditoría Externa y de los resultados de su trabajo;
- f. evaluar periódicamente el cumplimiento de las normas de independencia de los auditores externos;

- g. realizar el seguimiento de las recomendaciones hechas tanto por el área de Auditoría Interna como por los Auditores Externos, en particular, sobre las debilidades de control detectadas, con miras a fortalecer el proceso de respuesta de la gerencia a esas recomendaciones;
- h. conocer los estados financieros anuales así como toda otra información contable relevante;
- i. acceder a los resultados obtenidos por el Síndico o la Comisión Fiscal en la realización de sus tareas, según surja de sus respectivos informes, cuando corresponda;
- j. mantener comunicación periódica con la Gerencia de Sistema de Pagos a fin de conocer sus inquietudes, los problemas detectados en la supervisión de la institución, así como el seguimiento llevado a cabo para su solución;
- k. revisar las políticas establecidas en la empresa relativas al cumplimiento de leyes y regulaciones, normas de ética, conflictos de intereses e investigaciones por faltas disciplinarias y fraude.

Por último, se agrega que el Comité de Auditoría elaborará un informe anual sobre las principales actividades y hechos correspondientes al ejercicio respectivo, así como de las conclusiones y recomendaciones surgidas de su actuación, para ser presentado en la Asamblea de Accionistas. En las actas de asamblea se dejará constancia de la consideración de dicho informe.