



Montevideo, 22 de agosto de 2023

Resolución N° **12552023**

INDDHH N° 2022-1-38-0000891

Sr. Presidente del Banco de la República Oriental del Uruguay

Esc. Salvador Ferrer

De nuestra mayor consideración.

Antecedentes:

1.- La Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo recibió con fecha 7 de diciembre de 2022, una denuncia presentada por el Sr. A.M. Luego de analizar los requisitos de admisibilidad establecidos por la Ley N° 18.446 y el Reglamento de la INDDHH, la denuncia fue considerada admisible por el Consejo Directivo de la INDDHH con fecha 13 de diciembre de 2022 y tramitada en el Expediente N° 2022-1-38-0000891.

2.- El Sr. tiene 72 años de edad, es jubilado y se encuentra en situación de discapacidad. Manifiesta que tiene dificultades para operar con su cuenta bancaria en el BROU, medio por el cual cobra su jubilación, debido a la exigencia de uso por internet (llave digital, cambios de contraseñas, etc.). Considera que dichas disposiciones del BROU son discriminatorias con las personas mayores y en situación de discapacidad, que se ven obligadas a otorgar sus contraseñas a terceras personas para de esta manera, poder operar en sus propias cuentas.

3.- Con fecha 5 de enero de 2023, por medio de Oficio 0002/2023 se solicitó al organismo que, en un plazo de 15 días hábiles, informe sobre cuáles son las disposiciones en torno a la inclusión financiera de personas mayores, así como cualquier otro dato que entienda relevante para atender la situación denunciada.



Institución Nacional
de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo



4.- Con fecha 26 de enero del corriente, el organismo responde al Oficio expresando como antecedente que en varias oportunidades se le brindó al denunciante respuesta vía correo electrónico por sus consultas respecto a las políticas de seguridad del Banco. Asimismo, se señala que con fecha 29/12/2022 se le informo al Sr. A.M la existencia de normativa vigente que obliga al Banco a implementar el doble factor de autenticación para transferencias o pagos a terceros. (Circular 2401 de fecha 8 de abril de 2022)

5.- Por otro lado, se menciona que por parte del organismo se implementa el uso de llave digital en forma restringida, solo para transferencias realizadas a cuentas de terceros y pagos de servicio, no exigiéndola para percibir ni retirar los haberes jubilatorios.

6.- Por último, se expresa que el Banco brinda asistencia en el uso de Home Banking, tanto en forma presencial como remota, dotando a las sucursales con equipos disponibles y personal idóneo para ayudar a quienes requieren de colaboración para acceder a la página.

7.- Con fecha 27 de enero del corriente se le confirió al denunciante vista de la respuesta del organismo, acusando recibo en la misma fecha, sin realizar observaciones al respecto.

Consideraciones de la INDDHH:

1.- El objeto de la investigación realizada por esta Institución consistió en analizar si existe o no vulneración de derechos por parte del organismo, como consecuencia de los inconvenientes a los que se enfrenta la persona denunciante cuando quiere operar con su cuenta bancaria.

2.- La INDDHH concluye que el accionar del organismo se ajusta a derecho, proporcionando a los clientes distintas alternativas al momento de operar, así como otorgando asistencia y colaboración en caso que sea requerido, sin que eso implique descuidar la seguridad de los usuarios ante posibles fraudes.

3.- Asimismo, surge de la respuesta del organismo que, sin perjuicio de desconocer cuál es la situación de discapacidad en la que se encuentra la persona denunciante, el Banco está abierto al planteamiento de sugerencias a fin de pensar en otras soluciones informáticas en situaciones de este estilo; por lo que si el denunciante así lo desea, pueda realizar por medio de las vías pertinentes, recomendaciones al respecto al organismo.



4.- En este sentido, teniendo en cuenta los datos aportados por la persona denunciante, y la colaboración en tiempo y forma del organismo con la solicitud de información requerida conforme al artículo 21 de la Ley 18.446, la INDDHH no aprecia que haya existido hasta el momento vulneración de derechos hacia la persona denunciante.

III) Con base en lo expuesto anteriormente, el Consejo Directivo de la Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo resuelve:

1. Que, no se constatan derechos vulnerados al denunciante por parte del organismo, por lo que se dispone el cierre de las actuaciones en los términos previstos en el art. 27 de la Ley N° 18.446 y 95 del Reglamento de la INDDHH, sin perjuicio.
2. Notifíquese al denunciante y al organismo.

Cr. MARCOS ISRAEF
PRESIDENTE
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo

JIMENA FERNÁNDEZ BONELLI
DIRECTORA
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo

Dr. BERNARDO A. LEGNANI
DIRECTOR ^{MM}
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo

Dra. CARMEN RODRÍGUEZ NÚÑEZ
DIRECTORA
Institución Nacional de Derechos Humanos
y Defensoría del Pueblo