



DOCUMENTO DIGITAL

Cumple con los requisitos  
de la Ley N° 18.600

N° 9705

C/3435/2023

Montevideo, 29 de marzo de 2023.

Señora Ministra de Economía y Finanzas,  
economista Azucena Arbeleche.

Tengo el agrado de transcribir a la señora Ministra el siguiente pedido de informes presentado por la señora Representante Dayana Pérez Fornelli:

"Montevideo, 29 de marzo de 2023. Señor Presidente de la Cámara de Representantes, Sebastián Andújar. Al amparo de lo dispuesto por el artículo 118 de la Constitución de la República, solicitamos que se curse el presente pedido de informes al Ministerio de Economía y Finanzas, con destino al Banco Central del Uruguay (BCU), acerca de las denuncias de usuarios contra las instituciones supervisadas, desde el año 2020 a la actualidad, en los siguientes aspectos: 1) Indicar la cantidad de denuncias de usuarios recibidas por el BCU sobre vulneración de las cuentas bancarias y herramientas asociadas (como la llave digital) en la modalidad de fraudes digitales, phishing, hackeos, software malicioso, fraudes con tarjetas de crédito o débito o instituciones de dinero electrónico, entre otros. 2) Indicar las modalidades más habitualmente denunciadas de 'fraudes' digitales, la cantidad de denuncias y el monto de dinero sustraído a los denunciados. 3) Indicar la cantidad de denuncias realizadas por los usuarios, la identificación de cada institución financiera denunciada, la cantidad de denuncias efectuadas contra cada institución y el monto de dinero sustraído a usuarios, discriminado por institución financiera. 4) Indicar las sanciones impuestas por el BCU por incumplimiento de la normativa de seguridad a las instituciones supervisadas. 5) Indicar los requisitos de seguridad digital que, en la actualidad, el BCU exige a las entidades financieras, y el detalle de dichas medidas de seguridad requeridas. Saludamos al señor Presidente muy atentamente. (Firmado) DAYANA PÉREZ FORNELLI, Representante por Montevideo".

Saludo a la señora Ministra con mi mayor consideración.

ESTE DOCUMENTO CONTIENE FIRMAS ELECTRÓNICAS AVANZADAS DE:

SEBASTIÁN ANDÚJAR - Presidente  
FERNANDO RIPOLL FALCONE - Secretario

Escanee el código QR para acceder al original digital firmado



Ministerio  
de Economía  
y Finanzas

Dirección General de Secretaría

2023-5-1-0003544

Montevideo,


29 JUN 2023

Señor Presidente de la  
Cámara de Representantes  
Sebastián Andujar  
Presente.-

De mi consideración:

En respuesta al pedido de informes, presentado por la Señora Representante Dayana Pérez, Oficio N.º 9705, de fecha 29 de marzo del año 2023, se remite copia de lo informado por el Banco Central del Uruguay.

Atentamente,

  
Azucena Arbeleche  
Ministra de Economía y Finanzas

NE/7/2023/76

# *Banco Central del Uruguay*

Expediente N° 2023-50-1-0814

Montevideo, 10 de mayo de 2023.

## AL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Atento a la providencia de 11 de abril de 2023 (2023/05/001/0000/0/3544) con relación al pedido de informes de la Representante Dayana Pérez referido a las denuncias de usuarios contra las instituciones supervisadas desde el año 2020 a la actualidad, se adjuntan informes elaborados por la Superintendencia de Servicios Financieros.

Jorge Christy  
Secretario General

Adjuntos 10 fojas  
Am/ds

NE/7/2023/76

Expediente N°: 2023-50-1-00814

Atendiendo el pedido de información que luce en folio 3, se incluye el detalle de las denuncias recibidas en el período comprendido entre el 1/1/20 y el 1/5/23.

| Institución                   | Desconocimiento de operaciones |
|-------------------------------|--------------------------------|
| ABITAB S.A.                   | 1                              |
| ANDA                          | 2                              |
| BANCO ITAU URUGUAY S.A.       | 26                             |
| BANCO SANTANDER S.A.          | 63                             |
| BAUTZEN S.A.                  | 4                              |
| BBVA S.A.                     | 7                              |
| BROU                          | 91                             |
| CREDITO URUGUAYO              | 1                              |
| CREDITOS DIRECTOS S.A.        | 1                              |
| DURAN Y PERERA SB S.A.        | 3                              |
| ECONSTAR S.A.                 | 20                             |
| EMPRENDIMIENTOS DE VALOR S.A. | 1                              |
| FINDARIN S.A.                 | 1                              |
| FLODER S.A.                   | 8                              |
| FUCAC                         | 1                              |
| FUCEREP                       | 1                              |
| MICROFIN S.A.                 | 1                              |
| NUMMI S.A.                    | 20                             |
| OCA BLUE                      | 5                              |
| OCA S.A.                      | 19                             |
| OTROS                         | 1                              |
| RETOP S.A.                    | 1                              |
| SCOTIABANK URUGUAY S.A.       | 27                             |
| SOCUR S.A.                    | 6                              |
| VERENDY S.A.                  | 1                              |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>312</b>                     |

Respecto a la información que se detalla corresponde hacer las siguientes puntualizaciones:

- Los datos que se detallan surgen de la consulta de APIA (sistema de expediente electrónico) y de la planilla auxiliar de trabajo de la Unidad de Atención a Usuarios de la Superintendencia de Servicios Financieros.
- Se incluyen las denuncias, asociadas a la tipología “desconocimiento de operaciones”. Del registro que dispone la Unidad, no surge la apertura por modalidad de fraude.  
La tipología referida no implica que necesariamente la persona haya sido objeto de fraude sino que se tipifica de esa manera cuando los

NE/7/2023/76

Expediente N°: 2023-50-1-00814

---

usuarios presentan su denuncia haciendo referencia a la ocurrencia de un presunto fraude.

- Se incluyen tanto las denuncias en estado "Concluido", es decir en los que se ha adoptado un acto administrativo, como aquellas que se encuentran aún en trámite de resolución.
- Las características de las denuncias más frecuentes son las siguientes:
  - Desconocimiento de operaciones con tarjetas de crédito ya sea por robo de datos de la tarjeta o robo físico del instrumento.
  - Desconocimiento de operaciones de transferencias de fondos y de crédito otorgados en forma electrónica. Las modalidades para captar los datos de clientes han sido diversas y se han sofisticado en el tiempo.

En relación a la solicitud sobre el monto del dinero sustraído a los denunciados, corresponde informar que no es un dato que se encuentra discriminado en el sistema de reportes.

Con lo expuesto se sugiere, dar pase a la Intendencia de Regulación a efectos de informar lo solicitado en los numerales 4 y 5 del pedido referido, luego elevar a consideración del Sr. Superintendente de Servicios Financieros.

NE/7/2023/76



Banco Central del Uruguay      EXPEDIENTE N°  
2023-50-1-00814

|                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| Oficina Actuante: | CONDUCTAS DE MERCADO |
| Fecha:            | 08/05/2023 17:27:53  |
| Tipo:             | Informe              |

Sra. Jefa de Departamento

Se incorpora informe para su consideración.

| Archivos Adjuntos |  |                  |
|-------------------|--|------------------|
| #                 | Nombre                                     | Convertido a PDF |
| 1                 | 2023-50-1-00814-Pedido de Información.docx | Sí               |

Firmante:

| Usuario | Nombre                        | Cargo                | SubRogación |
|---------|-------------------------------|----------------------|-------------|
| mlarre  | Maria Virginia Larre Gonzalez | JEFATURA DE UNIDAD I |             |

NE/7/2023/76

Expediente N°: 2023-50-1-00814

---

RR-SSF-2023-143 Fecha: 15/03/2023 09:58:34

*Banco Central del Uruguay*

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS – RESOLUCIÓN

**SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**VISTO:** La denuncia de 4 de noviembre de 2022 presentada por un cliente, contra el BANCO DE LA REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY.

**RESULTANDO:**

- I) Que en la denuncia referida en el VISTO, la clienta expresa que el 29 de setiembre de 2022 ingresó a través de la plataforma e-BROU y su cuenta se encontraba bloqueada, constatando un faltante de fondos de su caja de ahorros por una transferencia a un tercero que no reconoce haber realizado, y al dirigirse a la institución se le informa que el bloqueo había sido realizado de forma preventiva, por haberse detectado una operación “dudosa” realizada desde su cuenta.
- II) Que consultada la institución, informó que para el ingreso a la cuenta se requirió la validación del usuario y de la contraseña registrada por la clienta, y para realizar la transacción reclamada se solicitó además el uso de la llave digital registrada, no verificándose fallas de seguridad en sus sistemas, por lo que se puede sospechar que la situación se enmarca en un caso de “phishing”.
- III) Que la transacción en cuestión no generó una notificación vía medios electrónicos a la denunciante.
- IV) Que en su nota de 6 de diciembre de 2022, la institución informó que se estima que el envío de una notificación a los clientes cada vez que se procesa una transacción vinculada al instrumento electrónico de su titularidad estará operativa para el primer trimestre del año 2023, debido a la complejidad en dicha implementación, encontrándose actualmente en desarrollo.
- V) Que por la Resolución de la Superintendencia de Servicios Financieros N° 2022 – 856 de 22 de diciembre de 2022 se dieron por concluidas las actuaciones haciéndole saber a la denunciante que le compete al poder judicial dirimir su caso y se decidió comenzar un proceso sancionatorio por incumplimiento del literal n) del artículo 364 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero.
- VI) Que con fecha 19 de enero de 2023 se dio vista a la institución de las actuaciones y el día 1 de febrero de 2023 se presentó un escrito con descargos.
- VII) Que en dichos descargos la institución expresa que:
  - a) La institución ha intensificado su campaña de información a sus clientes para prevenir engaños de defraudadores, así como para la utilización más seguro de sus medios electrónicos tan demandados en estos tiempos por los mismos.

NE/7/2023/76

RR-SSF-2023-143 Fecha: 15/03/2023 09:58:34

b) Por nota de 24 de enero de 2023 se notificó a la institución la instrucción de ofrecer a los clientes la posibilidad de recibir notificaciones vía medios electrónicos para la totalidad de las transacciones, estableciendo un plazo de 20 días hábiles para la presentación de un plan de acción en el que se deberá detallar las soluciones propuestas a las debilidades comunicadas, especificando los plazos para su implementación y los responsables de su ejecución. El banco se encuentra elaborando la respuesta a dicha nota, ya que se encuentra dentro de los plazos que el supervisor otorgó.

**CONSIDERANDO:**

- I) Que el literal n) del citado artículo 364 establece que el emisor de un instrumento electrónico deberá ofrecer al usuario la posibilidad de recibir notificaciones vía medios electrónicos (correo electrónico, mensajería instantánea, SMS, notificación en su propia aplicación, entre otros) cada vez que se procesa una transacción vinculada al instrumento electrónico de su titularidad, la que deberá indicar los medios disponibles para realizar consultas o reclamos vinculados con la transacción, debiendo ser sin costo al menos uno de dichos medios electrónicos.
- II) Que por lo descrito en el RESULTANDO III) el Banco de la República Oriental del Uruguay ha infringido el literal n) del citado artículo 364.
- III) Que los descargos presentados por la institución no se entienden de recibo por las siguientes razones:
  - a) Las acciones implementadas por la entidad con posterioridad a la constatación de las infracciones no enervan su configuración ni la exime de responsabilidad administrativa por tales hechos.
  - b) La citada instrucción particular fue impartida como consecuencia de detectarse el incumplimiento de una normativa vigente, mientras que el plazo otorgado refiere a la presentación de un plan de acción para su subsanación, no significando una exoneración de las sanciones administrativas a las que será pasible el infractor frente a los incumplimientos configurados, de hecho, como lo reconoce la institución, frente a un pedido de prórroga presentado por ésta, el mismo fue rechazado.
- IV) Que el artículo 690.5 de la mencionada Recopilación establece que las instituciones de intermediación financiera que no cumplieren con las obligaciones a que refiere el mencionado artículo 364 serán sancionadas con una multa no inferior al 1/10.000 (uno por diez mil) ni superior al 2/1.000 (dos por mil) de la responsabilidad patrimonial básica para bancos.
- V) Que dado que la institución no registra antecedentes respecto a este tipo de infracciones, se aplicará la multa mínima prevista.

**ATENCIÓN:** A lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto – Ley 15.322 de 17 de setiembre de 1982, en la redacción dada por el artículo 6 de la Ley 17.613 de 27 de diciembre de 2002, el literal L) del artículo 38 de la ley 16.696 de 30 de



NE/7/2023/76

**RR-SSF-2023-143 Fecha: 15/03/2023 09:58:34**

marzo de 1995, en la redacción dada por la Ley 18.401 de 24 de octubre de 2008, los artículos 364, 664 y 690.5 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero, el artículo 94 del Reglamento Administrativo del Banco Central del Uruguay, al Dictamen 2023/064 de la Asesoría Jurídica y demás informes y antecedentes en el expediente administrativo N° 2023-50-1-00031.

**SE RESUELVE:**

1. Sancionar al Banco de la República Oriental del Uruguay con una multa de UI 13.000 (trece mil unidades indexadas) por incumplir el literal n) del artículo 364 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero.
2. Notificar al Banco de la República Oriental del Uruguay la Resolución.
3. Poner en conocimiento del Poder Ejecutivo la Resolución.

**JUAN PEDRO CANTERA**  
Superintendente de Servicios Financieros

**Exp. 2023-50-1-00031 Publicable: Si - Firmante: Juan Pedro Cantera Sencion**

---

NE/7/2023/76

Expediente N°: 2023-50-1-00814

---

En relación al pedido de información recibido de la representante Dayana Pérez cabe informar respecto de los puntos 4) y 5):

*4) Indicar las sanciones impuestas por el BCU por incumplimiento de la normativa de seguridad a las instituciones supervisadas.*

En materia de sanciones, a la fecha el único proceso finalizado, o sea sanción aplicada, es el sustanciado a Banco República Oriental del Uruguay a través de Expediente 2023-50-1-00031. La sanción fue impuesta por Resolución de la Superintendencia de Servicios Financieros N° 2023-143 de fecha 15.03.2023. (Se adjunta la misma)

*5) Indicar los requisitos de seguridad digital que, en la actualidad, el BCU exige a las entidades financieras, y el detalle de dichas medidas de seguridad requeridas.*

En cuanto a los requisitos establecidos en la normativa de seguridad de instrumentos electrónicos personales - y siendo que de la consulta se desprende que el interés de la representante no se limita a instrumentos electrónicos como cajeros automáticos y afines - los mismos se encuentran establecidos en los artículos 364 y 365 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero. A continuación, se transcriben los mismos:

**“ARTÍCULO 364 (OBLIGACIONES DEL EMISOR).** El emisor del instrumento electrónico deberá:

- a. Informar por escrito al usuario del instrumento electrónico, previo a la celebración del contrato, de sus obligaciones y responsabilidades en el uso del sistema, indicando como mínimo las que sean aplicables entre las enumeradas en los artículos 366 y 367. Dicha comunicación deberá realizarse en un documento distinto al contrato suscrito por las partes, sin perjuicio de ser incluidas también en él.
- b. Revelar el número de identificación personal u otra clave únicamente al usuario.
- c. Entregar solamente aquellos instrumentos electrónicos solicitados expresamente por el cliente, salvo cuando se trate de la renovación de un instrumento electrónico que ya posea.
- d. Proporcionar al cliente elementos que le permitan comprobar las operaciones realizadas, de los cuales al menos uno deberá ser sin costo para los clientes.
- e. Proporcionar al cliente elementos que le permitan identificar claramente el motivo de una operación no aceptada, salvo en los casos en que se deban respetar requisitos de confidencialidad establecidos legal o reglamentariamente.
- f. Informar al cliente sobre los principales riesgos a que está expuesto al utilizar el instrumento electrónico para realizar transacciones financieras, y proporcionarle recomendaciones sobre cómo debe protegerse adecuadamente para mitigar dichos riesgos.
- g. Informar el procedimiento que deberá seguir el cliente para efectuar la notificación de sustracción, hurto, rapiña o extravío del instrumento electrónico o de alguna de las circunstancias previstas en el literal h) del artículo 366, garantizar la existencia de medios adecuados para realizarla y acreditar que dicha notificación ha sido efectuada. A estos efectos, el emisor (o la institución por él indicada) proporcionará al usuario un número que identifique su denuncia y señalará la fecha y hora de la misma. Los medios para efectuar la notificación deberán operar todos los días del año, durante las veinticuatro horas.

NE/7/2023/76

Expediente N°: 2023-50-1-00814

---

h. Demostrar, en caso de un reclamo del usuario en relación con alguna transacción efectuada, y sin perjuicio de cualquier prueba en contrario que el usuario pueda producir, que la transacción:

- ha sido efectuada de acuerdo con los procedimientos acordados con el cliente;
- ha sido registrada y contabilizada correctamente;
- no se ha visto afectada por un fallo técnico o por cualquier otra anomalía; y
- ha sido correctamente autenticada de acuerdo con la metodología establecida para la misma, debiendo además poner a su disposición - independientemente si el instrumento fue utilizado en el país o en el exterior - la información resguardada señalada en el literal i) y cualquier otro elemento que permita demostrar que dicha transacción fue realizada por el cliente o por terceros con conocimiento del cliente. En caso de no poder demostrarlo, el emisor será responsable de la transacción reclamada, siempre que no sea atribuible a incumplimientos de las obligaciones del usuario. A efectos de cumplir con esta obligación no serán oponibles las condiciones de los contratos que el emisor hubiese firmado con terceros.

i. Establecer medidas que permitan garantizar razonablemente la seguridad del sistema en que opera el instrumento, que incluyan metodologías de autenticación asociadas a los riesgos de los distintos tipos de transacciones y niveles de acceso para asegurar que las operaciones realizadas en el mismo sean las efectuadas por las personas autorizadas. Sin perjuicio de ello, las transferencias o pagos a terceros realizados desde una cuenta bancaria requerirán como mínimo un doble factor de autenticación. Asimismo, deberán establecer medidas de monitoreo y control que permitan detectar hechos irregulares vinculados con el uso del instrumento o el sistema en el que opera, incluyendo los cambios e intentos de cambios de clave, número de identificación personal, dirección, teléfono y correo electrónico de contacto, medios establecidos para recibir comunicaciones, entre otros. Asimismo, dicho sistema deberá resguardar, como mínimo:

- fechas y horas de las operaciones;
- contenidos de los mensajes;
- identificación de operadores, emisores y receptores;
- cuentas y montos involucrados;
- mecanismo de autenticación del usuario utilizado en la operación;
- identificación de la terminal desde la cual se operó; y
- si la operación fue realizada en forma presencial o remota.

j. Velar por el correcto funcionamiento del sistema, y la prestación continua del servicio, en circunstancias normales.

k. Anular del sistema a los instrumentos electrónicos el día en que pierdan validez (por vencimiento o por decisión de las partes conforme a los términos del contrato).

l. Determinar los medios y formas por los cuales la institución se podrá comunicar con el cliente. Deberá indicarle, de ser el caso, que nunca le solicitará que revele sus claves de identificación personal bajo ninguna circunstancia ni por ningún medio. El usuario declarará - como mínimo - dos direcciones de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico, entre

NE/7/2023/76

Expediente N°: 2023-50-1-00814

---

otras) a los efectos de recibir comunicaciones, notificaciones o avisos en relación con el instrumento electrónico, debiendo el emisor establecer medidas que garanticen razonablemente la veracidad de la información proporcionada. Estas medidas deberán establecerse al momento de celebración del contrato y toda vez que se solicite la modificación de dichos datos. En el caso de clientes que dispongan de una sola dirección de contacto, cuando se solicite su modificación la institución deberá obtener otra dirección a efectos de cumplir con lo dispuesto en el literal m).

m. Comunicar al usuario la comisión de cualquier ilícito o hecho irregular vinculado al instrumento electrónico de su titularidad al detectarlo o tomar conocimiento del mismo. Asimismo, deberá comunicarle todo intento o solicitud de modificación de los datos referidos en el literal i), indicando la solicitud de modificación recibida. Cuando se trate de la información de contacto del cliente, la comunicación deberá dirigirse, como mínimo, a dos de las direcciones de contacto válidas previamente y deberá indicar el procedimiento a seguir para validar o rechazar el cambio solicitado. Una vez realizada la modificación, se deberá comunicar tal extremo al usuario.

n. Ofrecer al usuario la posibilidad de recibir notificaciones vía medios electrónicos (correo electrónico, mensajería instantánea, SMS, notificación en su propia aplicación, entre otros) cada vez que se procesa una transacción vinculada al instrumento electrónico de su titularidad, la que deberá indicar los medios disponibles para realizar consultas o reclamos vinculados con la transacción. Al menos uno de dichos medios electrónicos deberá ser sin costo.

El usuario podrá modificar los parámetros de estas notificaciones o decidir no recibirlas. En este último caso, el emisor deberá guardar la constancia de la decisión informada del cliente de no recibir dichas notificaciones por medios que permitan su verificación, conforme a lo dispuesto por el artículo 496.

**ARTÍCULO 365 (RESPONSABILIDADES DEL EMISOR).** El emisor será responsable frente al usuario de un instrumento electrónico de:

- a) Las operaciones efectuadas desde el momento en que recibe la notificación del cliente del robo, extravío o falsificación del instrumento electrónico, o de su clave personal. El emisor no será responsable si prueba que las operaciones realizadas luego de la notificación fueron realizadas por el usuario o los autorizados por éste.
- b) Todos los importes imputados en la cuenta del cliente por encima del límite autorizado, con independencia del momento en que éste realice la notificación del robo, extravío o falsificación. El emisor no será responsable si prueba que estas operaciones por encima de límite autorizado fueron realizadas por el usuario o los autorizados por éste.
- c) Todos los importes imputados en la cuenta del cliente que se originen por el mal funcionamiento del sistema o por fallas en su seguridad, y no sean atribuibles a incumplimientos de las obligaciones del usuario.”