



DOCUMENTO DIGITAL

Cumple con los requisitos  
de la Ley N° 18.600

N° 10046

C/3550/2023

Montevideo, 8 de mayo 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 el señor Representante Enzo Malán Castro:

"Montevideo, 8 de mayo 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 de la República Oriental del Uruguay (BROU). Hemos recibido múltiples consultas y quejas de usuarios del BROU en relación al funcionamiento de los servicios que ofrece ese Banco, con especial énfasis en el servicio de POS. Por lo expuesto, solicitamos que se informe: 1) Cuáles han sido los inconvenientes en el funcionamiento de los servicios que brinda el BROU. 2) Cuáles han sido cada uno de los motivos detrás de esos inconvenientes y cuáles han sido las soluciones brindadas hasta la fecha. 3) Cuáles son los principales tipos de problemas reportados por los usuarios en relación al uso del servicio referido. 4) Cuántos reclamos se han registrado en relación con los servicios de POS en los últimos dos años. 5) Si se han realizado mejoras recientes en el software o hardware del servicio referido para solucionar los problemas reportados por los usuarios. 6) Cuál es el tiempo promedio que tarda el BROU en resolver los problemas relacionados con el servicio POS, desde que se reportan hasta que se solucionan. 7) Qué medidas ha planificado el BROU para mitigar ese tipo de problemas en el futuro. 8) Qué porcentaje de usuarios del BROU utiliza el servicio POS de forma regular. 9) Qué medidas ha tomado el BROU para asegurar la calidad y confiabilidad de sus servicios en el futuro. 10) Si se ha observado una disminución en la cantidad de usuarios del BROU. En caso afirmativo, indicar cuál ha sido la evolución de la cantidad de usuarios en los últimos diez años. Saludamos al señor

-2-

Presidente muy atentamente. (Firmado) ENZO MALÁN CASTRO, Representante por Soriano".

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

2023-5-1-0004439

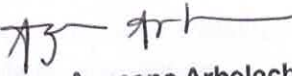
Montevideo, 14 JUL 2023

Señor Presidente de la  
Cámara de Representantes  
Sebastián Andujar  
Presente.

De mi consideración:

En respuesta al pedido de informes presentado por el Señor Representante Enzo Malán Castro, (Oficio N° C/3550/2023 de fecha 8 de mayo de 2023), se remite copia de lo informado por el Banco de la República Oriental del Uruguay.

Atentamente,

  
Azucena Arbeleche  
Ministra de Economía y Finanzas

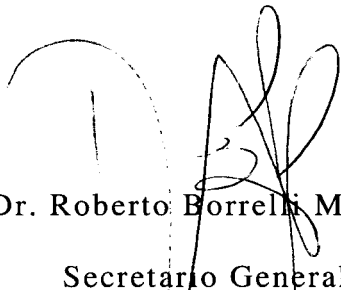
*Banco de la República Oriental del Uruguay*

009/23

//..tevideo, 6 de julio de 2023.

Atento a la providencia que antecede, y de conformidad con lo dispuesto por el Directorio de esta Institución en sesión del día de la fecha, vuelvan los obrados del título al Ministerio de Economía y Finanzas, haciéndole saber, en respuesta a la providencia de fecha 11.5.2023, recibida el 18.5.2023, por la que remite nota de la Cámara de Representantes Nro. 10.046, de fecha 8.5.2023, en la que se transcribe la exposición escrita presentada por el Representante Nacional Sr. Enzo MALÁN CASTRO en relación a las consultas y quejas recibidas por parte de los clientes de este Banco sobre los servicios que ofrece la Institución, lo siguiente: a) Esta Institución agradece el planteo realizado dado que es una oportunidad de mejora para este Banco, además de ayudar a mantener una estrecha comunicación con la ciudadanía del país. b) El pedido de informes refiere a los Servicios del BROU en general, y especifica solamente el de POS. El Banco no ofrece servicio de POS a los comercios, sino que es un servicio provisto por los adquirentes o empresas determinadas a tales efectos, proveedoras de POS, que tienen acuerdos con

los adquirentes. Los problemas en este servicio son ajenos a esta Institución, pudiendo ser de las empresas mencionadas o de los sellos, por lo que de contar con situaciones puntuales podríamos redirigir la consulta. c) Considerando lo expuesto, y a efectos de poder brindar una respuesta precisa, solicitamos un detalle de los servicios, quejas o situaciones particulares a los que se refiere.

  
Dr. Roberto Borrelli Marchi  
Secretario General

lp/ah  
pro04650