



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

PREGUNTAS FRECUENTES




-Última actualización al 27/05/2016-

Distintas modalidades de captación de depósitos

- **¿Qué tipos de cuentas de depósitos pueden abrirse con carácter general?**

Entre otras:

- Cuenta corriente bancaria;
- Caja de ahorros;
- Cuenta corriente especial para personas jurídicas;
- A plazo fijo.

(“Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” , normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”  y normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **¿Qué documentación exigen las entidades financieras para identificar a las personas humanas en la apertura de una cuenta?**

a) Ciudadanos argentinos:

- De hasta 75 años al 31.12.14
 - Documento Nacional de Identidad digital (DNI-d)
- Mayores de 75 años al 31.12.14 y los incapaces declarados judicialmente
 - Libreta Cívica
 - Libreta de Enrolamiento.
 - Documento Nacional de Identidad manual o digital (DNI-m o DNI-d)

b) Ciudadanos extranjeros con residencia transitoria o precaria.

- Nacidos en Estados Partes del Mercosur o Estados Asociados.
 - Cédula de Identidad del Mercosur expedida por la Policía Federal Argentina.
 - Pasaporte del país de origen.
 - Documento de viaje admitido por la Decisión Mercosur N° 14/11 (Asunción, 28.06.11).
- Nacidos en otros países.
 - Cédula de Identidad del Mercosur expedida por la Policía Federal Argentina.
 - Pasaporte del país de origen (de corresponder, visado por autoridad consular argentina).

c) Ciudadanos extranjeros con menos de un año de otorgada la residencia permanente o temporaria en el país.

- Nacidos en Estados Partes del Mercosur o Estados Asociados.
 - Documento Nacional de Identidad digital (DNI-d).
 - Cédula de Identidad del Mercosur expedida por la Policía Federal Argentina.
 - Pasaporte del país de origen.
 - Documento de viaje admitido por la Decisión Mercosur N° 14/11 (Asunción, 28.06.11).
- Nacidos en otros países.
 - Documento Nacional de Identidad digital (DNI-d).
 - Cédula de Identidad del Mercosur expedida por la Policía Federal Argentina.
 - Pasaporte del país de origen (de corresponder, visado por autoridad consular argentina).

•

d) Ciudadanos extranjeros a partir del año de otorgada la residencia permanente o temporaria en el país.

- Documento Nacional de Identidad digital (DNI-d).
- De existir prueba en contrario del país de domicilio real, se aplicará lo señalado en el inciso c).

- e) Ciudadanos extranjeros que sean funcionarios internacionales y representantes y funcionarios diplomáticos:
- Documentos de identificación correspondientes otorgados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio Internacional y Culto.

Para ciudadanos extranjeros mayores de 75 años al 31.12.14 y para los incapaces declarados judicialmente incluidos en los casos señalados en los incisos c) y d), se admitirá también el Documento Nacional de Identidad manual (DNI-m).

Los ciudadanos extranjeros sin residencia en el país, podrán acreditar su identidad ante las entidades financieras mediante la presentación de los documentos exigibles en sus respectivos países de residencia.

En estos casos, los documentos del exterior que se obtengan para conformar el legajo de clientes no residentes deberán ser expedidos de conformidad con las normas legales vigentes en la materia en el país del exterior en que resida el solicitante, debiendo contar -en su caso- con certificación notarial y presentarse legalizados consularmente o por el sistema de apostilla, en este último caso cuando se trate de países que hayan firmado y ratificado la Convención de La Haya del 5.10.61.

Asimismo, las firmas de las autoridades extranjeras intervinientes deberán encontrarse autenticadas por el cónsul argentino en el país extranjero. Respecto de la documentación expedida en lengua no española, se requerirá, además de su previa legalización o apostillado -según el caso- y de la autenticación de firmas, que se la acompañe con su traducción por profesional matriculado en la República Argentina, con firma certificada por la asociación profesional correspondiente.

Se destaca que las entidades financieras deberán extremar los recaudos a fin de prevenir la apertura de cuentas a personas inexistentes debido a la presentación de documentación no auténtica, y observar lo establecido en la legislación vigente en materia de prevención del lavado de activos y del financiamiento al terrorismo (leyes y decretos reglamentarios), en las normas relacionadas emitidas por la Unidad de Información Financiera (UIF) y en las normas sobre "Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas".

(normas sobre "Documentos de identificación en vigencia" )

- **Las personas humanas cuya situación en materia de identificación personal no se ajusta a las normas legales vigentes en la materia ¿pueden abrir cuentas de depósito?**

No.




Para la apertura de cuentas de depósito a personas humanas residentes, las entidades financieras deben ajustarse a las disposiciones de las normas sobre "Documentos de identificación en vigencia".

(normas sobre "Documentos de identificación en vigencia" )

- **¿Es necesario contar con una clave de identificación fiscal (CUIT, CUIL o CDI) para la apertura de una cuenta?**


Las personas jurídicas o humanas titulares o a cuya orden se abra una cuenta, representantes legales, etc. deben informar su situación ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), proporcionando, según corresponda, su CUIT, CUIL o CDI.

Las entidades depositarias podrán gestionar la CDI ante la AFIP mediante el proceso que a tales efectos genere dicho organismo.

(puntos 1.3.1.6. de la “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” , 4.2. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”  y 3.2. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **¿Qué recaudos deben tomarse antes de abrir una cuenta?**




- Leer atentamente las condiciones de apertura, funcionamiento y cierre propuestas por la entidad financiera.
- No firmar ningún documento si antes no esclareció todas sus dudas.
- Solicitar copia de todos los documentos que firma, la cual debe ser entregada por la entidad financiera en forma obligatoria.

(punto 2.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” )

- **¿Pueden efectuarse depósitos en moneda extranjera?**

Sí.


Los depósitos en caja de ahorros o a plazo fijo o en cuentas corrientes especiales para personas jurídicas pueden efectuarse en pesos, en dólares estadounidenses o -si existiera autorización del Banco Central- en otras monedas extranjeras. La cuenta corriente bancaria opera únicamente en pesos.

(puntos 1.5. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” , 1.8. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo”  y 1.4.3. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- **¿Existen límites al monto de los depósitos?**

No existen límites.

Sin perjuicio de ello, en el caso de depósitos por importes superiores a \$ 40.000 (o su equivalente en moneda extranjera) la entidad financiera está obligada a incluir a todas las personas a cuyo nombre se hallen abiertas las cuentas o se hayan registrado las operaciones, en una base de datos que mantiene a disposición del Banco Central de la República Argentina en relación con el cumplimiento del régimen de prevención de operaciones de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas.

(punto 1.3.1. de las normas sobre “Prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas” )


- **¿Dónde pueden efectuarse consultas referidas al “Impuesto a los créditos y débitos en cuenta corriente bancaria”?**

El Banco Central no es autoridad de aplicación en materia impositiva, en razón de ello, las consultas al respecto deben ser dirigidas a la *Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP)*.

- **¿Se aplican cargos y/o comisiones al servicio de transferencias de fondos?**

Las transferencias ordenadas o recibidas por clientes que revistan la condición de usuarios de servicios financieros, no se encontrarán sujetas a cargos y/o comisiones.

Para los clientes que no revistan esa condición, no se encontrarán sujetas a cargos y/o comisiones las transferencias ordenadas o recibidas por medios electrónicos -ej. cajero automático, banca por Internet (“home banking”) y terminales de autoservicio- por hasta el importe de \$250.000 -acumulado diario-.

(punto 4.11. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”
).

Cuenta corriente bancaria y cheques

Apertura y cierre


- ***¿Puede una entidad financiera negar la apertura de una cuenta corriente? ¿Puede disponer su cierre?***

Si.

Las condiciones para la apertura, funcionamiento y cierre de las cuentas corrientes son decididas por los bancos y deben ser explicitadas en un manual de procedimientos que regirá para cada entidad en esos aspectos. Dicho manual debe basarse en criterios objetivos y no puede fijar pautas preferenciales para personas o empresas vinculadas.

Además, el detalle de las causales y/o situaciones que pueden motivar el cierre de la cuenta, incluidos los dispuestos por decisión judicial u otros motivos legales, así como los requisitos que cada una de las partes deberán observar en esa ocasión, debe explicitarse en el contrato de apertura de la cuenta.

Toda modificación de estas condiciones debe ser notificada en forma fehaciente al cuentacorrentista.


(puntos 1.1. y 1.5.6. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- ***¿Cuál es el procedimiento para cerrar una cuenta corriente?***

El cuentacorrentista debe concurrir a la entidad en la que tiene abierta la cuenta y requerir su cierre por escrito mediante nota por duplicado, conservando este último con sello y firma del receptor.

En caso de haber recibido la comunicación de cierre o suspensión del servicio de pago de cheques, dentro de los siguientes 5 días hábiles bancarios, debe informar la nómina de los cheques librados y aún no presentados al cobro con indicación de sus correspondientes importes, informar los anulados, y devolver a la entidad financiera todos los cheques no utilizados que conserve, dando la entidad recibo en el que constarán la numeración de tales fórmulas.

Además, deberá mantener acreditados los fondos en una cuenta especial, por el importe correspondiente al total de los cheques comunes y de pago diferido (con fecha de vencimiento cumplida), aún no presentados al cobro y que conserven su validez legal.

(puntos 9.1. y 9.2. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

Obligaciones de la entidad



- ***¿Está obligada la entidad financiera a informar los débitos efectuados en la cuenta corriente?***

Si.

El detalle de las comisiones y gastos con mención de los importes, porcentajes, etc. deben estar establecidos en el contrato de apertura de la cuenta corriente.

Cualquier modificación que implique un aumento del costo de mantenimiento de la cuenta debe ser comunicada al cuentacorrentista con por lo menos sesenta días de anticipación a su aplicación. En el caso de cambios que signifiquen disminuciones en

las comisiones o gastos, los nuevos importes podrán ser aplicados sin necesidad de aguardar el transcurso de los plazos citados.

(puntos 1.5.2.3. y 1.5.2.10. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”  y 2.3. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” )

- **¿Está obligada la entidad financiera a extender un comprobante de los depósitos realizados?**

Si, la boleta de depósito con el sello de la entidad obra como comprobante de los depósitos realizados.


Para los depósitos realizados a través de cajeros automáticos se expedirá la pertinente constancia con los datos esenciales de la operación.

(punto 2.1.1. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- **¿Está obligada la entidad financiera a otorgar el extracto de la cuenta? ¿Con qué frecuencia?**

La entidad financiera conviene con el titular de la cuenta la frecuencia del envío del extracto, pero como máximo deberá enviarlo dentro de los 8 días después de finalizado cada mes y/o el período menor que se establezca.

Asimismo, las entidades financieras deberán informar al cuentacorrentista el saldo que registren las correspondientes cuentas en las oficinas de la entidad y/o en los lugares que los titulares indiquen, pudiendo efectuarse tal comunicación a través de medios electrónicos.

(puntos 1.5.2.3. y 1.5.2.5. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )



Funcionamiento de las cuentas

- **¿Cuáles son los costos de mantenimiento de una cuenta corriente?**

Los costos y comisiones son pactados libremente entre el titular de la cuenta y la entidad financiera. No obstante, todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto -excluyendo la tasa de interés- que las entidades perciban deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico.



El contrato de apertura de la cuenta debe contener -entre otros requisitos- el detalle de las comisiones y gastos, cualquiera sea su concepto, con mención de importes, porcentajes, etc., por los servicios a prestar por la entidad, vinculados al funcionamiento de las cuentas, así como las fechas y/o periodicidad de esos débitos.

En el contrato deberán encontrarse taxativamente especificadas las condiciones que pueden ser objeto de modificación así como los parámetros o criterios objetivos para su concreción.

(punto 1.5.4. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”  y punto 2.3.1.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” )


- **¿Qué tipos de cheques existen?**

Existen dos clases de cheques: los cheques comunes que son pagaderos el día de su presentación (no puede exceder de 30 días contados desde su emisión), y los cheques de pago diferido que constituyen una orden de pago librada por un plazo de entre 1 y 360 días desde su emisión (en este caso también hay un plazo máximo de 30 días para presentar el cheque desde la fecha de vencimiento fijada por el librador para el pago).

(puntos 3.1. y 4.1. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” , Ley de Cheques 24.452 )


- **¿Quién puede emitir un cheque?**

Cualquier titular de una cuenta corriente o su apoderado autorizado que tenga firma registrada en el banco puede emitir cheques, en tanto no hayan sido notificados por el girado del cierre o suspensión del servicio de pago de cheques o no se encuentre inhabilitado para operar en cuenta corriente por orden judicial o por no pago de multas por cheques rechazados.

(puntos 1.3., 8.1., 8.2.2. y 9.3. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- **¿Existe por parte de la entidad financiera obligación de pagar los cheques comunes y los de pago diferido a partir del vencimiento de la fecha de pago?**


Si, en la medida que el mismo esté regularmente librado y además existan fondos disponibles en cuenta o el cuentacorrentista cuente con autorización escrita para girar en descubierto y no haya expirado el plazo de validez legal del cheque.

(punto 1.5.2.6. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- **¿Cuáles son los mecanismos para cobrar un cheque?**

Puede depositarse en una cuenta bancaria o bien cobrarse por ventanilla mediante la presentación de un documento que identifique al beneficiario.

Los cheques con cruzamiento general o especial podrán ser pagados directamente a los clientes (titulares de cuentas corrientes y/o de cajas de ahorros de la entidad girada). Los cheques librados con la cláusula “para acreditar en cuenta” solo pueden efectivizarse mediante el depósito en una cuenta bancaria.



(puntos 1.5.2.6., 5.2 y 5.3. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- **¿Existe límite al importe de los cheques que pueden cobrarse por ventanilla?**

No pueden cobrarse por ventanilla cheques por importes superiores a \$50.000, salvo que se trate de cheques librados a favor de los titulares de las cuentas sobre las que se giren exclusivamente cuando sean presentados a la entidad depositaria por ellos mismos o de valores a favor de terceros destinados al pago de sueldos y otras retribuciones de carácter habitual por importes que comprendan la nómina salarial en forma global.


Asimismo, quedan excluidos de la limitación mencionada los cheques cancelatorios, de acuerdo con lo establecido en la Sección 8. de las normas sobre “Circulación monetaria” y los valores a favor de beneficiarios de las prestaciones dinerarias reglamentadas por la Ley 24.557 (Ley de Riesgos del Trabajo), para lo cual el librador

deberá extender, en cada oportunidad, una certificación en la que conste la finalidad de la libranza, que quedará archivada en la entidad.

(punto 1.5.2.8. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”  y punto 2.2. de las normas sobre “Prevención del lavado de activos, del financiamiento al terrorismo y otras actividades ilícitas” )

- **¿Puede el banco exigir la presentación del documento de identidad para acreditar la identidad del presentante de un cheque?**

La entidad financiera debe identificar a la persona que presenta el cheque en ventanilla, inclusive cuando estuviere librado al portador. Para ello deberá requerir la presentación de los documentos admitidos según las normas sobre “Documentos de identificación en vigencia”.

(puntos 1.3.1.9. y 1.5.2.8. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- **¿Están las personas obligadas a aceptar un cheque?**

No, el cheque es un medio de pago pero carece de curso forzoso.

- **¿Qué pasa si un cheque de pago diferido es presentado al cobro antes de su vencimiento?**

Los cheques de pago diferido podrán ser presentados en la entidad financiera antes de la fecha de vencimiento prevista para el pago solo para su registración (verificación del cumplimiento de los requisitos formales) pero no para su cobro.

En caso de que la presentación al cobro sea anterior al vencimiento de la fecha de pago, el cheque será devuelto al presentante quien deberá esperar hasta la fecha de pago para efectuar una nueva presentación.

(punto 4.3. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- **¿Qué pasa si un cheque de pago diferido es presentado al cobro luego de su vencimiento?**

La entidad tiene la obligación de pagarlo siempre que no tenga defectos formales y cuente con fondos suficientes o autorización por escrito para girar en descubierto, y no haya transcurrido el plazo de validez legal del instrumento (30 días desde la fecha de vencimiento de pago).

(punto 6.2.5. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- **¿Qué pasa si la cantidad escrita en letras en un cheque es diferente de la cantidad expresada en números?**

En ese caso se tendrá por válida la cantidad expresada en letras.

(punto 6.2.1. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

- **¿Qué es el truncamiento de cheques?**

Es una modalidad operativa mediante la cual las entidades financieras retienen en su poder (sin traslado físico de los documentos para su compensación) los cheques depositados -pertenecientes a cuentas radicadas en otros bancos-, acreditándolos directamente en cuentas de su propia clientela.

(punto 2.4. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- **¿Puede la entidad cancelar o disminuir el monto previamente acordado para efectuar sobregiros en cuenta corriente?**

Sí.

En la medida que en el contrato respectivo se hubiera previsto expresamente la posibilidad de que en cualquier momento la entidad cancele -total o parcialmente- el acuerdo por propia decisión.

Rechazo de cheques

- **¿Por qué causas puede ser rechazado un cheque?**

Las causas por las que puede ser rechazo un cheque son:

- Insuficiencia de fondos;
- Defectos formales: aquellos defectos verificados en la creación del cheque no advertidos por el beneficiario por su mera apariencia;
- Otros motivos: aquellos que generan la imposibilidad de proceder al pago de un cheque o que no existían o eran desconocidos por el librador al momento de su emisión (taxativamente definidos por la reglamentación).

(punto 6.1. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- **¿El banco está obligado a comunicar el rechazo de un cheque?**

Si, el banco debe comunicarlo de inmediato al cuentacorrentista (dejando constancia en su legajo) y al Banco Central para su cómputo y -en los casos que corresponda- posterior inclusión dentro de la "Central de cheques rechazados" que administra.

(punto 6.4.3. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- **¿Cómo puede demostrarse la cancelación de un cheque rechazado?**

La cancelación de los cheques rechazados puede demostrarse con cualquiera de las siguientes alternativas:

- presentación de los cartulares ante el girado;
- constancia de cobro extendida por el acreedor cuya firma se encuentre certificada por escribano público o por la entidad girada;
- depósito en la casa girada -en la cuenta corriente del cliente separando los importes respectivos o en una cuenta especial a la vista- de los importes de los pertinentes cheques con más intereses calculados desde la fecha de rechazo hasta la fecha de la imposición de los fondos; o
- consignación judicial del importe de los cheques con más intereses calculados desde la fecha de rechazo hasta la fecha de depósito.

La tasa de interés a aplicar para estas dos últimas alternativas es la que aplica el Banco de la Nación Argentina para descubiertos en cuenta corriente no solicitados previamente.

(punto 8.3. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- **¿Es obligatorio que los bancos reciban las solicitudes de sus clientes para demostrar la cancelación de cheques?**

En la medida en que el cuentacorrentista cumpla el procedimiento especificado los bancos deben dar curso a estas solicitudes.

(punto 8.3. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- **El rechazo de un cheque ¿da lugar a la aplicación de algún tipo de multa?**

Sí.


El rechazo de cheques por defectos formales y por insuficiencia de fondos, ambos de cheques comunes o de pago diferido no registrados y el rechazo a la registración de cheques de pago diferido, da lugar a una multa equivalente al 4% del valor del cheque rechazado con un mínimo de \$ 100 y un máximo de \$ 50.000.

Dicho importe se reducirá al 2% con un mínimo de \$ 50 y un máximo de \$ 25.000, cuando se cancele el cheque motivo de la sanción dentro de los 30 días corridos desde el rechazo.

(punto 6.5.1. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- **¿Qué sucede si dicha multa no es cancelada?**

La falta de pago de la correspondiente multa dentro de los 30 días corridos de la notificación fehaciente del rechazo del cheque, da lugar a la inclusión de las personas responsables de tal rechazo en la "Central de cuentacorrentistas inhabilitados", la cual refleja el listado de las personas humanas y jurídicas del sector privado inhabilitadas para operar en cuenta corriente por esa causal y por disposición judicial.

(puntos 8.1. y 8.2. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- **¿Pueden cancelarse las multas una vez vencido el plazo legalmente establecido?**


Sí.

Dicha circunstancia puede demostrarse mediante el depósito en el banco girado de los importes pertinentes (con expresa constancia de los datos identificatorios a los que deban imputarse) o mediante la consignación judicial del importe de la multa.

(punto 8.4. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- **¿Cuándo cesan las inhabilitaciones originadas en la falta de pago de las multas por rechazo de cheques?**




Dichas inhabilitaciones cesan a los 30 días corridos contados desde la fecha en que se compruebe y demuestre la cancelación de la totalidad de las multas o, en caso de no cancelarse, a los 24 meses contados a partir de la inclusión en la "Central de cuentacorrentistas inhabilitados".

(punto 8.8.1.1. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- **La utilización de tinta de color distinto de negro para la integración de los cheques ¿constituye causal de rechazo?**

No.

Los motivos de rechazo de cheques son los especificados en la Sección 6. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" y en la correspondiente guía operativa.

(Comunicación "C" 52397 , Sección 6. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" , punto 1.5.3. de las normas sobre "Características de los instrumentos de pago que emiten las entidades financieras" ) y Boletín N° 299 de la Comisión Interbancaria para Medios de Pago de la República Argentina -CIMPR-)

Transmisión de cheques

- ¿Cómo se transmite un cheque?

El cheque extendido a favor de una persona es transmisible por endoso siempre que no haya sido librado con cláusula "no a la orden" seguida del beneficiario designado por el librador.

(punto 5.1. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

- ¿Existen límites a la cantidad de endosos?

Si.

El límite es de un endoso para los cheques comunes y de dos para los cheques de pago diferido. Cuando la cantidad de endosos exceda la admitida, los cheques presentados al cobro serán rechazados por la causal "otros motivos".

La firma insertada en el cheque al solo efecto de su cobro o depósito no constituye endoso, sirviendo a los fines de identificación del presentante y como recibo.

Se encuentran exceptuados de dicho límite los endosos que las entidades financieras realicen para la obtención de financiación, a favor de una entidad financiera o de un fiduciario de un fideicomiso financiero, en ambos casos comprendidos en la Ley de Entidades Financieras y las sucesivas transmisiones a favor de otros sujetos de la misma naturaleza, así como cuando los cheques se depositen en la Caja de Valores S.A. para ser negociados en las Bolsas de Comercio y Mercados de Valores del país, en cuyo caso los endosos deberán ser extendidos con la cláusula "... para su negociación en Mercados de Valores".

(punto 5.1. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria" )

Pérdida o sustracción de cheques

- ¿Cuál es el procedimiento que debe seguirse en caso de pérdida o sustracción de un cheque?


La pérdida o sustracción de cheques debe comunicarse inmediatamente en forma telefónica o por otro medio apropiado a la entidad financiera; dicha comunicación debe ratificarse en el mismo día mediante una nota que contenga los siguientes datos mínimos:

- Denominación de la entidad y de la casa en la que está abierta la cuenta;
- Número y denominación de la cuenta;
- Motivo de la denuncia;
- Tipo y número de los documentos afectados;
- Nombres y apellidos completos de los denunciados y tipo y número de documento que presentan.

Dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles posteriores a la presentación de la nota debe agregarse el acta de la correspondiente denuncia policial (para los casos de pérdida del cheque) o penal (para los casos de sustracción o adulteración).

Cuando un cheque presentado al cobro fuera rechazado por existir "orden de no pagar" debe acreditarse la formulación de la pertinente denuncia ante el Juez competente mediante presentación de copia autenticada dentro del término de diez días corridos contados desde la fecha del rechazo.


Cuando el cuentacorrentista no acredite la formulación de la denuncia judicial será informado al Banco Central, a los efectos de que cada rechazo sea incluido en la "Central de cheques rechazados" como cheque sin suficiente provisión de fondos.

(puntos 7.2., 7.3.3.2 y 8.2. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” )

Depósitos en caja de ahorros

- **¿Quiénes pueden ser titulares de cuentas de caja de ahorros?**


Pueden ser titulares de ese tipo de cuenta las personas humanas hábiles para contratar o para disponer libremente del producido de su trabajo lícito.

(punto 1.2 de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **Una persona jurídica ¿puede ser titular de una caja de ahorros?**


No.

Solo se admite la apertura de cajas de ahorro para personas humanas. Para personas jurídicas, resulta admisible -con similares requisitos de funcionamiento que los establecidos para las cajas de ahorro- el uso de cuentas corrientes especiales para personas jurídicas.

(puntos 1.2. y 3.4. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Qué sucede en el caso de sociedades de hecho o empresas unipersonales que desarrollan actividades comerciales?**


No les alcanza la prohibición mencionada dado que no son consideradas personas jurídicas, por ende las cuentas quedan abiertas a nombre y a la orden de los integrantes de la sociedad o el titular de la empresa unipersonal.

(punto 1.2. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Está obligada la entidad financiera a emitir un extracto de la cuenta? ¿Con qué frecuencia?**

Si.

Como mínimo cuatrimestralmente y dentro de los 10 días corridos desde la fecha de cierre establecida, las entidades deben enviar al titular un resumen de la cuenta con el detalle de los débitos y créditos -por cualquier concepto- y los saldos registrados en el período que comprende.


(punto 1.12. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Es posible formular reclamos por discrepancias con el saldo informado por la entidad?**

Sí.

Dentro de los 60 días corridos de vencido el respectivo período puede formularse el pertinente reclamo a la entidad financiera.

De lo contrario, se presumirá conformidad con el movimiento registrado por la entidad.


(punto 1.12. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Está obligada la entidad financiera a informar los débitos -por comisiones u otros cargos a favor de la entidad- efectuados en la cuenta?**

Si.

Los débitos a que estará sujeto el funcionamiento de la caja de ahorros deben especificarse entre las condiciones a las que se sujete su apertura. El detalle debe constar en el resumen de cuenta que las entidades financieras envían a su titular.

Además, en dicho resumen deberá especificarse el importe total debitado en el período en concepto de "Impuesto sobre los créditos y débitos en cuenta corriente bancaria".



(puntos 1.10. y 1.12. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales" )

- **¿Está obligada la entidad financiera a informar las modificaciones en las condiciones pactadas con sus clientes para efectuar débitos en la cuenta?**

Si.

Cualquier modificación que implique un aumento de las comisiones o gastos cuyo débito hubiere sido aceptado debe ser comunicada al titular y obtener su consentimiento con por lo menos sesenta días hábiles de anticipación.

En el caso de cambios que signifiquen disminuciones en las comisiones o gastos, los nuevos importes podrán ser aplicados sin necesidad de aguardar el transcurso de los plazos citados.



(punto 1.9.4. de las normas sobre "Depósitos de ahorro cuenta sueldo, y especiales"  y punto 2.3.4. de las normas sobre "Protección de los usuarios de los servicios financieros" )

- **¿Qué debe hacerse en caso de que la entidad financiera cobre comisiones o gastos no autorizados por el titular de la cuenta?**

Debe formularse el pertinente reclamo a la entidad financiera.

Dentro de los 20 días hábiles siguientes, la entidad deberá reintegrar la totalidad de los fondos debitados por comisiones o gastos sin el previo conocimiento del cliente.

Además deberá reconocer el importe de los gastos realizados para la obtención del reintegro, y de los intereses compensatorios pertinentes hasta el límite equivalente al 100% de los débitos observados, computados desde la fecha del cobro indebido hasta la de su efectiva devolución a una tasa equivalente a 1,5 veces la tasa promedio de depósitos a plazo fijo informada por el BCRA.


(puntos 1.10.4. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales"  y 2.3.4. y 2.3.5. de las normas sobre "Protección de los usuarios de los servicios financieros" )

- **¿Está obligada la entidad financiera a extender un comprobante de los depósitos realizados?**

Si.

La boleta de depósito sellada por la entidad financiera es la constancia del depósito efectuado. En el caso de que el depósito se efectúe por cajero automático se expedirá mecánicamente la pertinente constancia.

Para las acreditaciones ordenadas mediante transferencias, incluidas las realizadas mediante comunicación telefónica, será comprobante de la operación su registro en el resumen de cuenta.



(punto 1.6. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales" )

- **¿Puede una entidad financiera establecer que los depósitos se efectúen exclusivamente a través de cajeros automáticos?**

No.

Los titulares de cuentas de caja de ahorros que sean usuarios de servicios financieros tienen derecho a realizar operaciones por ventanilla, sin restricciones de tipo de operación -sujeto a las que por razones operativas pudieran existir- ni de monto mínimo.


Las entidades no podrán aplicar comisiones ni cargos por este tipo de operaciones.

(punto 1.6. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”  y punto 2.3.1.1. inc. iv) de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” )

- **¿Existen límites para el depósito de cheques en caja de ahorros?**


No existen limitaciones.

No obstante ello, cabe tener en cuenta que a fin de dar curso al depósito de cheques, los bancos deben -cuando no se tengan suficientes referencias sobre el cliente- considerar aspectos tales como la antigüedad de la cuenta, su movimiento, permanencia de las imposiciones y todo otro recaudo que la práctica haga aconsejable, sin llegar a perjudicar los legítimos intereses de los clientes que actúan honestamente.

(punto 1.4. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )


- **¿Cuáles son los costos de mantenimiento de una cuenta?**

Son sin costo la apertura y mantenimiento de las cuentas de caja de ahorros en pesos, la provisión de una tarjeta de débito, las extracciones de los cajeros automáticos y las operaciones por homebanking.

(punto 1.8. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Qué debe hacer una persona para cerrar una caja de ahorros?**

El titular debe manifestar a la entidad su decisión de cerrar la cuenta mediante una presentación formal y debe retirar el saldo total (capital e intereses). La entidad proporcionará constancia del respectivo cierre.

(punto 1.12.1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )


- **¿Puede la entidad financiera cerrar una cuenta por decisión propia?**

Si.

Puede hacerlo cuando a su juicio el titular no haya dado cumplimiento a las condiciones operativas detalladas en su manual de procedimientos (que debe estar a disposición de las clientela, basarse en criterios objetivos, y no contener pautas preferenciales para personas vinculadas), pero debe comunicar a los titulares por correo mediante pieza certificada, o por medios electrónicos si el cliente hubiera optado por esta forma de notificación, otorgándose un plazo no inferior a 30 días corridos antes de proceder al cierre de dicha cuenta y traslado de los fondos a saldos inmovilizados.

En los casos de cuentas que registren saldos inferiores a 50 veces el valor de la pieza postal certificada del Correo Argentino, la comunicación del cierre de la cuenta puede


efectuarse mediante una publicación de carácter general, por una vez, en dos diarios de circulación en las localidades en las que se hallan ubicadas las casas de la entidad respectiva.

(punto 1.13.2. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales" )

- **¿Puede la entidad financiera cobrar comisiones sobre esos saldos inmovilizados?**

Si.

Puede hacerlo pero solo en la medida que ello se hubiera convenido al momento de la apertura de la cuenta o, posteriormente, siempre que se observen las condiciones requeridas para efectuar modificaciones que afecten el funcionamiento de la cuenta.

(punto 1.9.3. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales" )

- **¿Pueden efectuarse sobregiros en una caja de ahorros?**

No.

La posibilidad de efectuar sobregiros está exclusivamente reservada a la cuenta corriente bancaria, por lo que la extracción de fondos de una caja de ahorros está limitada al saldo disponible en cuenta.

No obstante ello, no existen impedimentos para que mediante acuerdo previo entre el titular de la cuenta y el banco depositario de los fondos, éste suministre financiación bajo la figura de un préstamo cuya cancelación operaría mediante débito en la caja de ahorros en la medida en que la disponibilidad de fondos en la cuenta lo permita.

- **¿Puede suspenderse un débito automático?**


Sí, en los convenios que las entidades financieras concierten con los titulares para la adhesión a sistemas de débito automático para el pago de impuestos, facturas de servicios públicos o privados, resúmenes de tarjetas de crédito, etc. deberá incluirse una cláusula que prevea la posibilidad de que el cliente pueda ordenar la suspensión de un débito hasta el día hábil anterior -inclusive- a la fecha de vencimiento y la alternativa de revertir débitos por el total de cada operación, dentro de los 30 días corridos de efectuados.

(punto 1.11. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales" )

Cuenta Sueldo/de la Seguridad Social


- **¿Es obligatorio el pago de remuneraciones a través de cuentas abiertas en entidades financieras?**

Si. Todos los empleadores se encuentran alcanzados por la obligación de abonar las remuneraciones en dinero de su personal permanente y contratado en cuentas abiertas a nombre de cada trabajador, mediante la acreditación en cuenta conforme a lo establecido por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social en el marco de lo dispuesto por el artículo 124 del Régimen de Contrato de Trabajo -texto según la Ley 26.590-.

(punto 2.1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Quiénes pueden solicitar la apertura de una cuenta sueldo?**


La apertura de la cuenta debe ser solicitada por el empleador.

(punto 2.1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Cuáles son los usos que puede darse a la cuenta sueldo/de la seguridad social?**

Este tipo de cuentas, podrán utilizarse para:


- a) abonar las remuneraciones que correspondan a trabajadores públicos y privados.
- b) pago de haberes o prestaciones de la seguridad social que integran el Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) y de aquellas comprendidas en el Sistema de Pensiones No Contributivas.
- c) pago de remuneraciones, haberes o prestaciones de la seguridad social de jurisdicciones provinciales y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

(punto 2.1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Quiénes pueden ser titulares de una cuenta sueldo?**

La cuenta sueldo estará a nombre de cada trabajador dependiente de los empleadores comprendidos, de acuerdo con la información que estos suministren (como mínimo: apellido y nombre, CUIL y domicilio de cada trabajador).


El trabajador podrá designar a su cónyuge o conviviente o a un familiar directo como cotitular de la cuenta, para realizar movimientos de fondos admitidos y demás operaciones que autorice el titular.

(punto 2.2.1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Quiénes pueden ser titulares de una cuenta de la seguridad social?**

La cuenta de la seguridad social estará a nombre del beneficiario de los haberes o prestaciones de la seguridad social y se abrirá en la casa, sucursal o dependencia de la entidad financiera pagadora en la que éste perciba las prestaciones que integran el Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) y de aquellas comprendidas en el Sistema de Pensiones No Contributivas, según lo dispuesto por el artículo 2° de la Ley 26.704.

En los casos en que un beneficiario perciba más de una prestación de la seguridad social en una misma entidad financiera pagadora, ésta procederá a la apertura de una sola cuenta para la acreditación de todos los beneficios.



(punto 2.2.2. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”)

- **¿Qué tipo de depósitos se pueden realizar en una cuenta de este tipo?**

Se admite el depósito de las remuneraciones normales y habituales y otros conceptos derivados de la relación laboral, incluyendo los importes correspondientes a las asignaciones familiares, prestaciones de la seguridad social y las prestaciones dinerarias por incapacidad derivadas de la Ley de Riesgos del Trabajo.

Asimismo, se admite la acreditación de importes correspondientes a reintegros fiscales, promocionales, comerciales o provenientes de prestaciones de salud, como así también de préstamos personales pagaderos mediante retención de haberes o débito en la cuenta.


Las acreditaciones en las cuentas cuya apertura haya sido requerida por la ANSES no deberán tener restricciones para recibir aquellas transferencias cuyo originante sea la propia ANSES, o las que realice el Ministerio de Educación de la Nación en el marco del “Programa Nacional de Becas Bicentenario para Carreras Científicas y Técnicas” -Decreto 99/2009- a beneficiarios del “Programa de Respaldo a Estudiantes Argentinos (PROGRESAR) -Decreto 84/2014-.

(punto 2.3.1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” y Comunicación “B” 10895 )

- **¿Qué sucede en el caso de acreditaciones de fondos de otro origen?**

La posibilidad de acreditar en la cuenta sueldo/de la seguridad social fondos de origen distinto al señalado precedentemente (laboral, previsional, fiscal, etc.), debe ser requerida fehacientemente por el trabajador o beneficiario a la entidad financiera interviniente.

En caso de que se prevea la percepción de comisiones o cargos por este servicio, solo podrán efectivizarse a partir de la efectiva utilización del servicio por parte del titular. En caso de que coexistan estos fondos con saldos provenientes de la relación laboral o de la prestación de la seguridad social, corresponderá que las extracciones que se realicen afecten en primer término los importes de esa relación.

(puntos 2.6. y 2.12. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”)

- **¿Cómo pueden extraerse los fondos de este tipo de cuenta?**


- Mediante todos los cajeros automáticos habilitados en el país por cualquier entidad financiera, sin límite de importe (salvo aquellos que expresamente se convengan por razones de seguridad y/o que resulten de restricciones operativas del cajero automático) ni de cantidad de extracciones; ni distinción alguna entre clientes y no clientes.
- Mediante retiro de efectivo por ventanilla de la entidad depositaria, sin restricciones de tipo de operación (salvo las que existan por razones operativas) ni de monto mínimo;
- Por compras efectuadas con la tarjeta de débito;
- Por pago de impuestos, servicios y otros conceptos por canales electrónicos (cajero automático, “home banking”, etc.) o mediante el sistema de débito automático, sin límite de adhesiones;

- Mediante transferencias efectuadas a través de medios electrónicos -ej.: cajero automático o banca por "Internet" ("home banking").

(punto 2.3.2 de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales" )

- **¿Existen cargos de mantenimiento de una cuenta sueldo/de la seguridad social?**

Las entidades financieras no podrán cobrar cargos ni comisiones por la apertura, mantenimiento, movimiento de fondos o consulta de saldos, siempre que la utilización de las cuentas se ajuste a las condiciones establecidas para este tipo de cuenta, y hasta el monto de las acreditaciones derivadas de la relación laboral y otros conceptos admitidos, acumulando los importes no retirados sin límite de tiempo.


(punto 2.6. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales" )

- **¿Se pueden incorporar servicios adicionales? ¿Tienen algún costo?**

La incorporación a estas cuentas de servicios financieros adicionales, no derivados de su naturaleza laboral o de la seguridad social, deberá ser requerida fehacientemente por el trabajador o beneficiario a la entidad financiera interviniente.


Dicha incorporación y su mantenimiento no podrán ser exigidos como condición para poder hacer uso de este tipo de cuenta.

En caso de que se prevea la percepción de comisiones o cargos por estos servicios adicionales, éstas podrán efectuarse sólo en función de la efectiva utilización del servicio por parte del titular y deberán ser informadas a éste al momento de la incorporación.

(punto 2.12. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales" )

- **¿Puede el trabajador elegir la entidad financiera en la que será abierta la cuenta sueldo?**

No.


(puntos 2.2. y 2.6. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales" )

- **¿Es obligatoria la entrega de una tarjeta de débito?**

Deberá entregarse sin cargo una tarjeta magnética, para operar en los cajeros automáticos y realizar otras operaciones, al titular de la cuenta sueldo y al cotitular.

Cuando se trate de una cuenta de la seguridad social, se proveerá de una tarjeta magnética al beneficiario y a su apoderado, de corresponder. En el caso de tener designado un representante legal, la tarjeta le será entregada a este sujeto, no siendo pertinente la entrega al beneficiario.



Son sin costo los reemplazos de las tarjetas por desmagnetización, deterioro (hasta uno por año) y/o en cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad establecidos por el Banco Central.

(punto 2.4. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales" )

- **¿Está obligada la entidad financiera a emitir un extracto de la cuenta? ¿Con que frecuencia?**

La entidad financiera emitirá, sin cargo, un resumen semestral con el detalle de los movimientos registrados en la cuenta, que se enviará al domicilio del titular o a su correo electrónico en aquellos casos en que hubiere expresamente aceptado esa forma de notificación, salvo que este último formule expresamente opción en contrario.

Por otra parte, el sistema de cajeros automáticos de la entidad depositaria deberá proveer, sin cargo, un talón en el que figuren el saldo y los últimos diez movimientos operados, y copia de los certificados de liquidación de las prestaciones de la seguridad social acreditadas en la cuenta en los últimos dos meses, en los casos en que la ANSES u otro ente administrador de los pagos lo requieran.


(puntos 2.5. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”  y 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” )

- **¿Cuál es la causa por la que puede solicitarse el cierre de la cuenta? ¿Quién debe hacer el pedido?**

El cierre de las cuentas sueldo deberá ser comunicado por el empleador con motivo del cese de la relación laboral con el trabajador. Se hará efectivo luego de transcurridos 60 días corridos, contados desde la fecha de la última acreditación de fondos o de la comunicación, la que sea posterior.

Cuando se trate del pago de prestaciones de la seguridad social, el cierre de cuentas operará de acuerdo con el procedimiento que el respectivo ente administrador de los pagos convenga con las entidades financieras depositarias.

En todos los casos, los fondos remanentes que existieran luego de realizado el cierre serán transferidos a saldos inmovilizados.

(punto 2.8. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales” )

- **¿Pueden efectuarse sobregiros en una cuenta sueldo/de la seguridad social?**

No.

La posibilidad de efectuar sobregiros está exclusivamente reservada a la cuenta corriente bancaria, por lo que la extracción de fondos de una cuenta sueldo/de la seguridad social está limitada al saldo disponible en cuenta.

No obstante ello, no existen impedimentos para que mediante acuerdo previo entre el titular de la cuenta y el banco depositario de los fondos, éste suministre financiación bajo la figura de un préstamo cuya cancelación operaría mediante débito en la cuenta en la medida en que la disponibilidad de fondos lo permita.


- **¿Las cuentas sueldo/de la seguridad social admiten la posibilidad de incorporar uno o más cotitulares?**

Si. El trabajador podrá designar a su cónyuge o conviviente o a un familiar directo como cotitular de la cuenta, a fin de realizar los movimientos de fondos que se encuentren admitidos y demás operaciones que autorice el titular.

En el caso de las cuentas de la seguridad social se admiten las siguientes alternativas:



- Apertura de la cuenta a nombre y a la orden del beneficiario.
- Apertura de la cuenta a nombre del beneficiario y a la orden del beneficiario y del apoderado designado para el cobro de haberes ante el ente administrador de los pagos que corresponda, tal como la ANSES, si lo hubiere, en forma indistinta.

- Apertura de la cuenta a nombre del beneficiario y a la orden del representante legal (tutor, curador, etc.) designado para el cobro de haberes ante el ente administrador de los pagos que corresponda, tal como la ANSES.

(punto 2.2. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales" )

- **¿Pueden otros entes realizar acreditaciones de prestaciones en las cuentas de la seguridad social?**


Si. En tanto se trate de beneficios de la seguridad social. Por ejemplo, los pagos realizados por el Ministerio de Educación de la Nación en el marco del "Programa Nacional de Becas Bicentenario para Carreras Científicas y Técnicas" - Decreto 99/2009- a beneficiarios del "Programa de Respaldo a Estudiantes Argentinos" (PROGRESAR) -Decreto 84/2014-, son considerados planes de ayuda social del Gobierno Nacional, y en ese sentido resultan susceptibles de ser acreditados en las cajas de ahorros abiertas a solicitud de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) para el pago de planes o programas de ayuda social, como así también en la cuenta sueldo/de la seguridad social prevista en la Sección 2. de las citadas normas.

(Comunicación "B" 10895 , Sección 2. y punto 3.7. de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales" )

Cuentas especiales de depósito “ Fondo de Cese Laboral para los trabajadores de la Industria de la Construcción – Ley 22.250”

- **¿Están obligadas las entidades a abrir este tipo de cuenta?**


Los bancos comerciales de primer grado tienen la obligación de abrir estas cuentas especiales de depósitos cuando lo soliciten las personas alcanzadas por la exigencia de realizar los aportes al "Fondo de Cese Laboral para los Trabajadores de la Industria de la Construcción - Ley 22.250".

(punto 3.1.1. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”
)

- **¿Cuál es el procedimiento para abrir este tipo de cuenta especial?**

El empleador debe tramitar, a simple requerimiento del trabajador para el cual se efectúan los depósitos, la apertura de una cuenta a su nombre, aun cuando este no posea la correspondiente libreta de aportes.


Se deberá consignar y dejar constancia de su código único de identificación laboral (CUIL).

(punto 3.1.2. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”
)

- **¿Existe algún costo de mantenimiento?**

No.

El mantenimiento de estas cuentas no genera comisiones ni gastos de ninguna índole para el beneficiario.


(punto 3.1.2. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”
)

- **¿Cómo puede el trabajador disponer de los fondos depositados?**

El retiro de los fondos solo podrá realizarse por el saldo total de la cuenta. Para ello deben utilizarse instrumentos que reúnan las características propias de un recibo, quedando prohibido el uso de cheques, vales, órdenes de pago u otros documentos distintos de aquél.

A solicitud del empleador que efectuó los depósitos y mientras se mantenga el vínculo laboral, se admite también la transferencia de los fondos a una cuenta especial de igual carácter habilitada en otro banco a nombre del mismo trabajador.

Dentro de las 48 horas de producido el cese de la relación laboral corresponderá que el empleador solicite la transferencia de los fondos a una cuenta especial abierta a nombre del trabajador en la plaza donde tuvo ejecución el pertinente contrato laboral o, de no ser posible, en la plaza bancaria más cercana.

(punto 3.1.6. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, y especiales”
)

Depósitos a plazo fijo

- **¿Pueden constituirse depósitos a plazo fijo en moneda extranjera?**

Si.

Los depósitos a plazo pueden constituirse en pesos, dólares estadounidenses o euros, o en otras monedas cuando para ello la entidad financiera cuente con expresa autorización del Banco Central.

(punto 1.8. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **¿En qué moneda deben cancelarse los depósitos a plazo fijo en moneda extranjera?**

Las cancelaciones totales o parciales que se efectúen deben efectivizarse en la misma clase de activos (billetes o transferencias) en que se hayan impuesto los fondos.

Cuando el depósito se hubiera efectuado en billetes, el depositante podrá optar, en oportunidad del retiro total o parcial, por recibir billetes o transferencias, o acreditación en cuentas a la vista en dólares.

(punto 1.8.2. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **¿Puede constituirse un depósito a plazo fijo en títulos valores?**

Si,

Pero solo los bancos y las compañías financieras pueden captar este tipo de depósitos a plazo, los cuales pueden ser tanto de títulos públicos como privados, que cuenten con cotización normal y habitual en el país o en el exterior, de amplia difusión y acceso al público y, en el caso de títulos privados, deben contar con oferta pública autorizada por la Comisión Nacional de Valores.

(punto 1.8.4. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **¿Cómo debe instrumentarse un depósito a plazo fijo?**

A través de certificados nominativos transferibles o intransferibles emitidos por las entidades financieras. Bajo la modalidad de nominativos intransferibles podrán también ser instrumentados mediante la acreditación de los fondos respectivos en cuentas específicas abiertas con esa única finalidad.

(punto 1.6.1. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **¿Qué información debe constar en el certificado de depósito a plazo fijo?**

- Numeración correlativa;
- Denominación de cada tipo de operación;
- Nombre y domicilio de la entidad receptora;
- Lugar y fecha de emisión,
- Nombre, apellido, domicilio, documento de identidad, número de identificación tributaria (CUIT, CUIL o CDI) de los titulares del depósito, sus representantes legales y de las personas a cuya orden quedará la operación, así como la razón social y número de inscripción en la Inspección General de Justicia u otros organismos correspondientes, en el caso de las personas jurídicas;
- Denominación y serie de los títulos valores depositados, de corresponder;

- Importe depositado o valor nominal total de los títulos depositados, y/o valor del importe depositado expresado en unidades de vivienda (“UViS”), según corresponda;
- Plazo de la operación;
- Tasa de interés nominal y efectiva anuales y período de liquidación de los intereses;
- Valor expresado en pesos de la Unidad de Vivienda (“UVi”) del día hábil bancario de la fecha de constitución de la imposición.
- Fecha de vencimiento;
- Lugar de pago;
- Dos firmas autorizadas de la entidad depositaria, debidamente identificadas;
- Leyenda respecto de los alcances del Régimen de Garantía de los depósitos que deberá constar en forma visible e impresa.

(punto 1.5. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **¿Cuáles son los plazos mínimos para los depósitos a plazo fijo?**

El plazo mínimo es de 30 días para los depósitos a plazo a tasa de interés fija y de 120 días para los depósitos a plazo a tasa de interés variable.

Para los depósitos con incentivos o retribución -total o parcial- en bienes o servicios el plazo mínimo es de 180 días.

Para depósitos expresados en Unidades de Vivienda (“UViS”), el plazo mínimo es de 180 días.

En el caso de depósitos de títulos valores, el plazo es convenido libremente entre las partes.

(punto 1.12. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **¿Pueden los depósitos a plazo fijo ser retirados antes de vencido su plazo?**

No.

Deben respetarse los plazos fijados para el depósito siendo posible su retiro sólo una vez vencido ese plazo. Sin embargo, es facultad de la entidad financiera comprar el certificado de depósito u otorgar un crédito al titular del depósito manteniendo como garantía el certificado del depósito.

(punto 1.13.2. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **¿Cuál es el procedimiento para la transmisión de estos depósitos?**

Los certificados nominativos transferibles son transmisibles por vía del endoso, el cual debe indicar en forma precisa al beneficiario y la fecha en que tiene lugar la transmisión.

Los certificados nominativos intransferibles requieren formalizar la transmisión mediante una cesión de derechos.

(punto 1.15. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

- **Los certificados de depósito a plazo fijo transferibles ¿Pueden endosarse en más de una oportunidad?**



Si.

No existen límites a la endosabilidad de esos certificados.

- **¿Qué sucede si un depósito a plazo fijo no es retirado o renovado a su vencimiento?**

Los depósitos a plazo fijo no retirados o renovados a su vencimiento son transferidos a cuentas a la vista denominadas "Saldos inmovilizados". Los titulares podrán retirar la suma del capital y los intereses devengados hasta la fecha de vencimiento del depósito, neta de las comisiones aplicadas por el mantenimiento de los fondos en "Saldos inmovilizados".

Tanto la transferencia de los fondos como el importe de las comisiones por el mantenimiento de tales saldos deben notificarse a sus titulares por correo certificado o a su correo electrónico en aquellos casos en que hubiere expresamente aceptado esa forma de notificación.

(punto 3.8. de las normas sobre "Depósitos e inversiones a plazo"  y punto 2.3.4. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" )

- **¿Qué debe hacerse en caso de extravío o sustracción de un certificado de depósito a plazo fijo?**

En ese caso, el titular del certificado debe comunicar el hecho a la entidad financiera emisora y realizar la correspondiente denuncia judicial indicando los requisitos esenciales del título.

El Juez, previo examen de los antecedentes que se le proporcionen acerca de la veracidad de los hechos invocados y del derecho del denunciante, dictará a la brevedad un auto indicando todos los datos necesarios para individualizar el título, y autorizará su pago una vez transcurridos sesenta días contados desde la última publicación del auto respectivo (si el certificado ya hubiera vencido) o desde el vencimiento (si éste fuese posterior a aquella fecha) siempre que en el intervalo el tenedor no dedujese oposición.

(punto 1.6.1.7. de las normas sobre "Depósitos e inversiones a plazo" )

- **¿Puede pactarse el pago de la retribución por las imposiciones a plazo fijo en forma adelantada?**

No.

El pago de la retribución por estas imposiciones únicamente puede efectuarse en forma vencida, ya se trate de depósitos por plazos menores o mayores a 180 días, admitiéndose el pago periódico de intereses en este último caso.

(punto 1.11.6. de las normas sobre "Depósitos e inversiones a plazo" )

- **¿Puede pactarse el pago de la retribución en especies distintas del dinero?**

Si.

Pueden pactarse incentivos o retribución -total o parcial- en bienes o servicios. Cuando la retribución en bienes o servicios sea parcial, podrá acordarse libremente una retribución adicional que deberá mantenerse invariable durante el plazo total pactado


(punto 1.11.4. de las normas sobre "Depósitos e inversiones a plazo" )

- **¿Se puede pactar un depósito o inversión a plazo en una entidad financiera que, a través de un ajuste de capital (ej. depósitos ajustables en UVAs/UVIs) y/o de la aplicación de una tasa de interés u otro tipo de retribución al capital, produzca al vencimiento o exigibilidad de la imposición un monto a reintegrar al depositante que sea inferior al importe monetario nominalmente depositado?**

En todos los depósitos (incluidas las “inversiones a plazo” reglamentadas por el BCRA) el capital ajustado a la fecha de vencimiento o exigibilidad de la imposición no debe ser inferior al importe monetario nominalmente depositado.


Esto implica que si por la aplicación de los coeficientes de ajuste de capital UVAs/UVIs se produjera una situación en la cual el depósito que resultara exigible fuera inferior al valor inicialmente impuesto, corresponderá considerar este último concepto como valor a restituir. Es decir, no se debe aplicar un ajuste de capital (UVAs/UVIs) que disminuya el importe en pesos inicialmente impuesto.

Por otra parte, el resultante de la aplicación de la tasa de interés y/u otro tipo de retribución al capital, no puede significar -a la fecha de vencimiento o exigibilidad de la imposición- una detracción sobre éste, sin perjuicio de que podría ser cero.

(Puntos 1.9., 1.11., 2.6., 2.7. y 3.11. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” , artículo 1390 del Código Civil y Comercial de la Nación y artículos 2 y 6 de la Ley 27.271 “Casa de ahorro”).

- **¿Cómo se liquida el interés en el caso de depósitos expresados en “UViS”?**


Se calculará sobre el equivalente en pesos de la cantidad de “UViS” depositados, calculados según el valor de la “UVi” a esa fecha.

(puntos 1.9. y 1.11.5.2. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” )

Seguro de Garantía de los Depósitos


- **¿Qué depósitos están garantizados?**

Desde 1995 existe en Argentina un sistema de garantía que cubre los depósitos en entidades financieras en cuenta corriente, cuenta a la vista abierta en las Cajas de Crédito Cooperativas, caja de ahorros, plazo fijo, Cuenta Sueldo/de la seguridad social y especiales, depósitos e inversiones a plazo y saldos inmovilizados provenientes de las imposiciones precedentes, hasta la suma de \$450.000 (por todo concepto).

(puntos 5.1. y 5.3.1. de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos” )

- **¿Qué depósitos están excluidos de la garantía?**

Están excluidos de la garantía aquellos depósitos que cuenten con incentivos o estímulos adicionales a la tasa de interés convenida, tales como sorteos, premios, etc.; los que se convengan a tasas de interés superiores a las de referencia (determinadas sumando dos puntos porcentuales anuales al promedio de tasas pasivas); los depósitos a plazo fijo transferibles adquiridos mediante endoso; los depósitos a plazo fijo de títulos valores, aceptaciones o garantías; los depósitos de entidades financieras en otros intermediarios, incluidos los certificados de plazo fijo adquiridos por negociación secundaria, los depósitos efectuados por personas vinculadas, directa o indirectamente, a la entidad según las pautas definidas en el punto 2.2. de las normas sobre “Fraccionamiento del riesgo crediticio” y los saldos inmovilizados provenientes de depósitos y otras operaciones excluidas.


(punto 5.2. de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos” )

- **¿Cómo se sabe si un depósito está garantizado o no?**

En todos los documentos representativos de depósito (certificados, boletas de depósito, comprobantes emitidos por cajeros automáticos, resúmenes de cuenta, etc.) debe constar, en forma visible e impresa al frente o al dorso de ellos, la leyenda: *“Los depósitos en pesos y en moneda extranjera cuentan con la garantía de hasta \$450.000. En las operaciones a nombre de dos o más personas, la garantía se prorrata entre sus titulares. En ningún caso, el total de garantía por persona y por depósito podrá exceder de \$450.000, cualquiera sea el número de cuentas y/o depósitos. Ley 24.485, Decreto 540/95 y Com. “A” 2337 y sus modificatorias y complementarias. Se encuentran excluidos los captados a tasas superiores a la de referencia, los que hayan contado con incentivos o retribuciones especiales diferentes de la tasa de interés, los adquiridos por endoso y los efectuados por personas vinculadas a la entidad financiera.”*


En caso de que se presente alguna de las situaciones citadas en último lugar, corresponderá colocar en forma visible en el frente de los documentos la siguiente leyenda: *“Depósito sin garantía”*.

Dicha exigencia no es aplicable cuando las operaciones se efectúen a través de cajeros automáticos pertenecientes a redes que posibiliten la interconexión operativa de las entidades financieras.

(punto 6. de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos” )


- **¿Qué conceptos quedan incluidos dentro de la garantía?**

La garantía cubre el capital depositado y sus accesorios por todo concepto, devengados hasta la revocación de la autorización para funcionar o hasta la fecha de suspensión de la entidad financiera, sin exceder -por ambos conceptos- de \$450.000.

(punto 5.3.1. de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos” )


- **¿Qué sucede cuando hay más de un titular por depósito?**

El seguro cubre sólo \$450.000 por depósito, sin tomar en cuenta la cantidad de titulares. El monto que corresponda por la garantía se distribuirá proporcionalmente entre los titulares del depósito.

(punto 5.3.2. de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos” )


- **¿Qué sucede cuando una persona posee más de un depósito (en una misma entidad financiera o en otra diferente)?**

El total garantizado a una persona determinada, por acumulación de cuentas y depósitos alcanzados por la cobertura, no puede superar el límite de \$450.000 por entidad financiera.

(punto 5.3.3. de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos” )


- **¿Cuándo se efectiviza la garantía?**

La garantía se efectivizará cuando sea revocada la autorización para funcionar a la entidad financiera y en la oportunidad y forma en que lo determine el Banco Central de la República Argentina.

(punto 8.2. de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos” -artículo 17° del Decreto 540/95 del PEN- )

- **¿De dónde provienen los fondos para hacer frente al seguro?**

Del fondo administrado por Seguro de Depósitos S.A. (SEDESA) que, entre otros recursos, se integra con los aportes que deben efectuar las entidades financieras.

(punto 2. de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos” )

Fondos Comunes de Inversión

- ***¿Qué es un fondo común de inversión?***

Es un fondo administrado por una sociedad sujeta a la regulación y supervisión de la Comisión Nacional de Valores que invierte en distintas clases de activos (plazos fijos, títulos, acciones, etc.). Los inversores participan del resultado -ganancias o pérdidas- por la tenencia de activos del fondo.

- ***¿Están garantizadas las inversiones en los fondos comunes?***

No.

Dado que no constituyen depósitos en los términos de las reglamentaciones dictadas por el Banco Central.



- ***¿Cuál es el plazo mínimo de una inversión en un fondo común?***

Los fondos comunes no poseen plazos mínimos, pero es usual que se solicite un preaviso para el retiro de los fondos.

Préstamos

- **¿Qué documentación puede requerir un banco para otorgar un préstamo?**

Cada entidad financiera requerirá el documento de identificación del solicitante y los elementos que considere necesarios para el conocimiento del cliente y para la evaluación de la capacidad de repago del préstamo, como por ejemplo información sobre el patrimonio, ingresos, rentabilidad del proyecto a financiar, cumplimiento de las obligaciones previsionales (si se trata de empleadores), etc.

(Sección 1. de las normas sobre “Gestión crediticia”  y punto 1.1.1. de las normas sobre “Prevención del lavado de activos, del financiamiento al terrorismo y otras actividades ilícitas” )

- **¿Se puede cancelar anticipadamente un préstamo? ¿Puede cobrarse algún costo por esta operación?**

El Banco Central contempla la posibilidad de cancelación anticipada de préstamos.

La precancelación total o parcial podrá dar lugar a la aplicación de comisiones. En el caso de precancelación total, no se admitirá la aplicación de comisiones cuando al momento de efectuarla haya transcurrido al menos la cuarta parte del plazo original de la financiación o 180 días corridos desde su otorgamiento, de ambos el mayor.



El costo de esta operatoria debe estar previsto en el contrato de préstamo.

(punto 2.3.2.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”)

- **¿Cuál es la tasa de interés máxima que puede cobrar un banco?**

Las tasas de interés compensatorio y punitivo de las operaciones de créditos se concertarán libremente entre las entidades financieras y los clientes.



En el caso de financiaciones vinculadas a tarjetas de créditos, se distinguirá el límite de las tasas de interés compensatorio de acuerdo al tipo de entidad: las entidades financieras no podrán aplicar una tasa superior al 25% a aquella que resulte del promedio de las tasas de interés que la entidad haya aplicado, durante el mes inmediato anterior, ponderadas por el correspondiente monto de préstamos personales sin garantías reales otorgados en igual período; mientras que las otras empresas emisoras de tarjetas de crédito no podrán aplicar tasas superiores en más del 25% al promedio de tasas del sistema financiero para operaciones de préstamos personales sin garantía real que publique mensualmente este Banco Central. En cuanto a la tasa de interés punitivo no podrá superar en más del 50% a la tasa de interés compensatorio que la entidad emisora aplique por la financiación de saldos de tarjetas de crédito.

(puntos 1.1., 1.6., 2.1, y 2.2. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”  y Ley 25.065 )

- **¿Qué otros costos tiene un préstamo además de la tasa de interés?**

Los que integran el “Costo Financiero Total” que incluye, además de la tasa de interés, las comisiones y cargos asociados a la operación. Todas las comisiones, cargos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto que las entidades perciban o pretendan percibir de los usuarios, deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico. En ese sentido, la aplicación de comisiones y/o cargos debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario.

Las entidades financieras no pueden cobrar costos que no hayan sido incluidos en el contrato firmado con el cliente y que no respondan a la efectiva prestación de un servicio.

(puntos 3.4. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”  y 2.3.2.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” )

- **¿Es obligatoria la contratación de seguros para acceder a un préstamo?**


El BCRA no dispone la obligatoriedad de tales seguros.

Los seguros accesorios son aquellos que se contratan a los efectos de disminuir los riesgos asociados a los préstamos.

Comprenden básicamente a los seguros de vida sobre saldo deudor, cuya cobertura deberá extinguir totalmente el monto adeudado en caso de fallecimiento o invalidez total permanente del deudor; deberán ser contratados por la entidad prestamista (o estas eventualidades deberán ser absorbidos por la entidad financiera) y su costo no podrá ser trasladado a los usuarios.

En el caso de otros seguros accesorios (por ejemplo, seguro de daños a la propiedad en operaciones de préstamos hipotecarios para vivienda, o de daños al automotor en operaciones de préstamos prendarios sobre automotores), se deberá ofrecer a los usuarios de servicios financieros por lo menos tres compañías aseguradoras no vinculadas entre sí entre las que podrán optar, y el cargo que se aplique al usuario no podrá ser superior al que la compañía de seguros elegida perciba por operaciones con particulares y sin la intervención de la entidad prestamista.

Esta disposición tendrá vigencia a partir del 1.9.16.

(punto 2.3.11. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” )

- **En el caso de las financiaciones que no hubieran sido otorgadas conforme a las pautas establecidas en el Manual de origenación, y administración de préstamos ¿es obligatoria la contratación de seguros?**

Si bien esas disposiciones prevén la contratación de seguros, la aplicación de esas pautas es de carácter optativo para las entidades financieras

- **¿Tiene el banco obligación de refinanciar la deuda al tomador de un préstamo que presenta dificultades para afrontar sus obligaciones?**

No.

La decisión de refinanciar o no una deuda es exclusiva del banco acreedor.

- **¿Existe algún régimen especial de refinanciación de deudas para deudores vinculados a actividades económicas comprendidas en las zonas declaradas en desastre?**


Sí.

La Ley 22.913 (Emergencia Agropecuaria) contempla, entre otras medidas crediticias, el otorgamiento de esperas y refinanciaciones a los deudores de entidades financieras oficiales y mixtas comprendidos con el alcance establecido en la Ley 25.735 (Zonas de desastre). Tales refinanciaciones pueden ser otorgadas en las condiciones de tasa de interés, plazos, garantías, etc., que cada entidad acuerde con sus deudores.

En el marco de esas disposiciones, las normas del Banco Central establecen para los deudores comprendidos, que la refinanciación de las obligaciones otorgadas con ajuste a dicho régimen no impliquen un empeoramiento de su clasificación crediticia, aunque tampoco pueden significar un mejoramiento.

Dicho tratamiento especial se mantendrá hasta la finalización de la vigencia de la emergencia, a cuyo efecto debe considerarse el análisis del flujo de fondos que se proyecte para cuando ello concluya, en el entendimiento de que la explotación se recuperará económicamente.

Además, tanto los productores agropecuarios como el resto de las unidades económicas afectadas por emergencia agropecuaria o desastre por factores climáticos, así como los no comprendidos en tales situaciones, cuentan con la posibilidad de acceder -en las condiciones que pacten con las entidades financieras- a los mecanismos de asistencia crediticia y refinanciamientos que dan lugar al tratamiento de carácter general previsto para ese tipo de facilidades.



(4to. párrafo del punto 6.5. de las normas sobre “Clasificación de deudores” )

- **¿Existe algún régimen crediticio especial para personas humanas?**

Sí.

Con el objeto de canalizar hacia el sistema financiero institucionalizado la atención de las necesidades de financiamiento de las personas humanas, el Banco Central admite que las entidades financieras otorguen préstamos personales sin la necesidad de observar las normas de carácter general sobre evaluación de la capacidad de pago bajo los regímenes de “préstamos de monto reducido” y “sistemas de screening y modelos de crédito scoring”.


En tales casos, solo se exigirá que el legajo del solicitante cuente con los datos que permitan su identificación, de acuerdo con las normas sobre “Documentos de identificación en vigencia”.

(punto 1.1.3.3. de las normas sobre “Gestión crediticia”  y punto 7.1. de las normas sobre “Clasificación de deudores” )

- **¿Se puede pactar un préstamo con una entidad financiera que, a través de un ajuste de capital (ej. préstamos ajustables en UVAs/UVIs) y/o de la aplicación de una tasa de interés u otro tipo de retribución al capital, produzca al vencimiento o exigibilidad de una cuota un saldo deudor de capital ajustado inferior al saldo deudor medido en UVAs/UVIs al momento del desembolso?**

No es posible. Si por la aplicación de los coeficientes de ajuste UVAs/UVIs se produjera una situación en la cual el capital ajustado resultara inferior al capital medido en UVAs/UVIs al momento del desembolso, corresponderá considerar este último concepto. Es decir, no se debe aplicar un ajuste de capital (UVAs/UVIs) que disminuya el importe en pesos de la deuda.

Por otra parte, el resultante de la aplicación de la tasa de interés y/u otro tipo de retribución al capital, no puede significar -a la fecha de vencimiento o exigibilidad de cada cuota- una detracción sobre éste, sin perjuicio de que podría ser cero.

(Sección 6. de las normas sobre “Política de crédito” , artículos 2 y 6 de la Ley 27.271 “Casa de ahorro” y artículo 1525 del Código Civil y Comercial de la Nación).

Central de deudores

- ***¿Qué es la Central de Deudores?***

La Central de Deudores es una base de datos que registra a las personas (humanas y jurídicas) que tengan deudas mayores a \$500 con entidades financieras (en funcionamiento o en proceso de liquidación), empresas emisoras de tarjetas de crédito o fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras. Esta información es enviada mensualmente por las entidades mencionadas al Banco Central.

- ***¿Cómo se accede a la Central de Deudores?***

Puede consultarse directamente en las entidades con las que se opera o a través de esta página institucional (ingresando su CUIT/CUIL/CDI).
(*Central de deudores*)

- ***¿Qué información brinda la Central de Deudores?***

La Central de Deudores brinda información sobre el monto de la deuda (en miles de pesos), la entidad acreedora y la calificación otorgada.
Para obtener más información sobre las categorías de clasificación haga *click aquí*.

- ***¿Cómo corregir los errores en la Central de Deudores?***

La Central de Deudores recoge la información que brindan las entidades financieras. Por lo tanto, para subsanar cualquier error se debe recurrir a la entidad acreedora.

Servicios bancarios

- **¿Tienen las entidades financieras la obligación de proveer cambio de billetes al público?**

Los bancos comerciales minoristas tienen la obligación de proveer de cambio al público, al menos un importe de \$200, en monedas a requerimiento del público en general, en caso contrario serán pasibles de la aplicación de las sanciones establecidas en el Art. 41 de la Ley de Entidades Financieras, previo sumario.

(punto 3.2.6. de las normas sobre "Circulación monetaria" )

- **¿Es condición ser cliente de la entidad para acceder a ese servicio?**

Estos servicios son prestados por bancos comerciales minoristas con carácter irrenunciable, en el horario habitual de atención al público y sin discriminar si el presentante es o no cliente de la entidad.

(punto 3.1.1. de las normas sobre "Circulación monetaria" )

- **¿Qué penalidad tiene una operación por más de \$1.000 que no se hiciera con cheque, cheque cancelatorio u otros instrumentos de pago descritos en la Ley de Prevención de la Evasión Fiscal N° 25.345?**

En estas situaciones es de aplicación el artículo 1° de la Ley 25.345 de Prevención de la Evasión Fiscal, cuya autoridad de aplicación es la *Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP)*.

- **¿El Banco Central opera en compraventa de divisas billetes dólares?**

El Banco Central no opera en compraventa de divisas al público.

- **¿El Banco Central canjea billetes deteriorados?**

El Banco Central puede canjear un billete accidentalmente deteriorado (roto, perforado, borrado, manchado, descolorido, sucio, quemado o cercenado por hecho involuntario), que reúna al menos el sesenta por ciento del billete completo, o dividido o fragmentado siempre que los fragmentos pertenezcan con toda evidencia al mismo ejemplar y la superficie total alcance, por lo menos al sesenta por ciento de la del billete completo.

(puntos 3.2.1. y 3.2.2. de las normas sobre "Circulación monetaria" )

- **¿El Banco Central canjea billetes dólares deteriorados?**

El Banco Central no canjea billetes dólares deteriorados porque no es agente emisor de esa moneda.

- **¿El Banco Central paga los cupones de Bonex '89 de cuyo vencimiento hayan transcurrido mas de tres años?**

Los servicios financieros de todos los empréstitos oportunamente emitidos por el Banco Central, por cuenta y orden del Gobierno Nacional, prescriben pasados tres años de su vencimiento.

- **¿Es posible canjear billetes de líneas monetarias anteriores?**

No se canjean esos billetes.

- **¿Dónde se puede conseguir información acerca de líneas monetarias anteriores y vigentes y sus características?**

Esa información puede consultarse en esta página institucional ingresando en "Sistemas de pago", "Medios de pago", "Billetes y monedas".

- **¿Es posible reproducir billetes o monedas con fines publicitarios o educativos?**

La reproducción es factible siempre y cuando el tamaño sea lo suficientemente menor o mayor respecto del tamaño real de los billetes.

- **¿El Banco Central compra billetes y monedas con valor numismático?**


No.

Para ello deben contactarse con los operadores especializados en la materia.

- **Las entidades financieras ¿pueden intervenir en la actividad aseguradora?**

Sí.

Pueden realizar intermediación de contratos de seguros generales, en carácter de agentes institorios -con ajuste a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes- y comercialización masiva de seguros, en la medida que ello no implique la asunción de responsabilidades hacia terceros y no se vea afectado su patrimonio o solvencia.

(punto 3.1.2. de de las normas sobre "Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas" )

- **¿Dónde pueden efectuarse consultas referidas a los impuestos relacionados con tarjetas de crédito?**

El Banco Central no es autoridad de aplicación en materia impositiva, en razón de ello, las consultas al respecto deben ser dirigidas a la *Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP)* ó, en su caso, a la Dirección General de Rentas u organismo similar de la jurisdicción a la que corresponda el domicilio del titular.

Horario de las entidades financieras

- **¿Cuál es el horario de atención al público de las entidades financieras?**

El horario general de atención al público es de 10 a 15.


(punto 1.3. de las normas sobre "Horario de las entidades financieras" )

- **¿Pueden implementarse otros horarios?**

Si.

El Banco Central puede admitir la habilitación de horarios especiales de atención al público en días hábiles e inhábiles con el objeto de brindar una mejor atención a los clientes.

Además, puede autorizar, con carácter de excepción y con criterio restrictivo en casos debidamente justificados, que en determinados establecimientos habilitados en la CABA las entidades cumplan horarios de atención al público de menor duración.

(puntos 2.1. y 2.2. de las normas sobre "Horario de las entidades financieras" )

- **¿Qué horario pueden realizar las entidades financieras en las provincias?**

En las provincias, sus respectivos gobiernos pueden disponer, cuando las necesidades locales lo hagan imprescindible, la implantación de horarios de ocupación para el personal y de atención al público distintos de los fijados (jornada de lunes a viernes en el horario de 9:45 a 17:15, para la atención al público de 10 a 15), siempre que se mantenga la jornada de 7.30 horas para el personal y el lapso de 5 horas para la atención al público.

(punto 1.4. de las normas sobre "Horario de las entidades financieras" )

Casas, Agencias, Oficinas y Corredores de Cambios

- **¿Se puede presentar nuevas solicitudes para obtener la autorización para operar como casa, agencia, oficina o corredor de cambio?**

No existe ninguna restricción en ese sentido.

- **¿Qué operaciones pueden realizar las casas de cambio?**

Las casas de cambio pueden realizar las siguientes actividades:

- Compra y venta de monedas y billetes extranjeros;
- Compra, venta y emisión de cheques;
- Transferencias postales, telegráficas y telefónicas;
- Emisión de vales postales, giros y cheques de viajero, en moneda extranjera;
- Compra y venta de oro amonedado y en barras de "buena entrega";
- Ingreso y egreso del país de billetes extranjeros y oro amonedado y en barras de "buena entrega";
- Intervención en la negociación de títulos en el marco del régimen de oferta pública;
- Arbitrajes con residentes.

Les está prohibido a las casas de cambio la realización de operaciones vinculadas al comercio exterior, así como también las que se relacionen con la intermediación entre la oferta y demanda de recursos financieros y con la aceptación de depósitos y otorgamiento de préstamos, avales y otras garantías en moneda nacional o extranjera.



(punto 1.13.1. del Capítulo XVI de la Comunicación "A" 422  y artículo 3° del Decreto 62/71 )

- **¿Qué operaciones pueden realizar las agencias de cambio?**

Las agencias de cambio pueden realizar las siguientes actividades:


- Compra y venta de monedas y billetes extranjeros;
- Compra de cheques de viajero, que deberán ser vendidos únicamente a las entidades financieras autorizadas para operar en cambios; y
- Compra y venta de oro amonedado y en barras de "buena entrega" (para la atención de sus operaciones deben aplicar, exclusivamente, las tenencias locales que resulten de transacciones realizadas con sus clientes, con entidades financieras autorizadas para operar en cambios y con Casas y Agencias de Cambio).

Les está prohibido a las agencias de cambio la realización de operaciones vinculadas al comercio exterior, así como también las que se relacionen con la intermediación entre la oferta y demanda de recursos financieros y con la aceptación de depósitos y otorgamiento de préstamos, avales y otras garantías en moneda nacional o extranjera.

(punto 1.13.2. del Capítulo XVI de la Comunicación "A" 422  y artículo 3° del Decreto 62/71 )


- **¿Qué operaciones pueden realizar las oficinas de cambio?**

Las oficinas de cambio pueden comprar monedas, billetes y cheques de viajero en divisas extranjeras (estos valores deben ser vendidos únicamente a las entidades financieras autorizadas para operar en cambios y Casas de Cambio).

(punto 1.13.3. del Capítulo XVI de la Comunicación "A" 422 )

- **¿Qué actividad pueden realizar los corredores de cambio?**


Con autorización expresa del Banco Central de la República Argentina, por cuenta de terceros y con intervención de entidad autorizada, actúan en la intermediación habitual entre la oferta y la demanda de moneda extranjera y los demás servicios que deriven de su actividad.

(punto 1.1.. de las normas sobre “Corredores de cambio” )

- **¿Quiénes pueden desempeñarse como corredores de cambio?**

Solo pueden desempeñarse como corredores de cambio aquellas personas que no estén alcanzadas por las inhabilidades establecidas en el artículo 4° de la Ley 18.924, en tanto no figuren en la lista de terroristas y asociaciones terroristas emitidas por el Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas, además de poseer las siguientes incompatibilidades:

- Ser empleado, público o privado, en actividad;
- Ejercer funciones política electivas;
- Actuar como titular, director, gerente, síndico o mandatario en entidades autorizadas a operar en cambios o en firmas dedicadas a negocios de importación o exportación;
- Desempeñarse como despachante de aduana;
- Ser mandatario de otro corredor de cambio;
- Actuar simultáneamente como corredor de cambio a título personal y formar parte de una sociedad que desarrolle tales actividades, como también integrar distintas sociedades de corredores de cambio.

(punto 2.2.2.de las normas sobre “Corredores de cambio” )

Representantes de Entidades Financieras del exterior no autorizadas a operar en el país

- *¿Cuáles son las operaciones permitidas a los representantes de un banco del exterior?*


Les compete asesorar y gestionar garantías y/o financiaciones con intervención de la entidad representada como avalista, prestamista o agente en relación con la emisión y colocación de deuda en mercados institucionalizados del exterior.

Podrá gestionar la apertura de cuentas de corresponsalía a entidades financieras y casas de cambio locales.

No les está permitido actuar en nombre propio en ocasión de las gestiones que le encomienda la entidad representada o utilizar denominaciones que ofrezcan dudas acerca de su naturaleza o carácter, realizar forma alguna de intermediación financiera en los términos de la Ley 21.526, llevar a cabo acciones que posibiliten -directa o indirectamente- la captación de recursos financieros bajo cualquier modalidad para sí, para terceros o para la entidad representada como tampoco concertar ni operar en cambios.

Las gestiones de representación no deben dar lugar a que los terceros contratantes queden obligados con los representantes, ya que no es función de éstos operar como parte en las transacciones.

Tampoco pueden intervenir o facilitar la gestión de operaciones que conlleven la concreción de ardidés o acciones que impliquen desnaturalizar o disimular el verdadero carácter o alcance de ellas, tanto en gestiones vinculadas con el otorgamiento de préstamos a entidades financieras como la suscripción de acciones de ellas o aportes de capital.


(puntos 1.4. y 1.5. de las normas sobre "Representantes de entidades financieras del exterior no autorizadas para operar en el país" )

Reclamos por inconvenientes con las entidades financieras, casas, agencias y oficinas de cambio, fiduciarios de fideicomisos financieros y empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito.

Los sujetos obligados deben considerar y resolver los reclamos que les planteen los usuarios de los servicios que ofrecen y/o prestan.

El Banco Central de la República Argentina supervisará la actuación de tales sujetos, a quienes se les aplicarán las sanciones previstas, en caso de incumplimiento.

Cuando un tercero desarrolle tareas relativas a servicios ofrecidos por los sujetos obligados o en su nombre, ambos serán responsables por el cumplimiento de las normas que les resulten aplicables, lo cual deberá establecerse en los instrumentos que acuerden la realización de dichas tareas.

(puntos 1.1. y 1.2. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" )


- **¿Deben los sujetos obligados tener un servicio de atención a los usuarios de servicios financieros?**

Sí.

Los sujetos obligados deberán establecer este servicio para dar tratamiento y resolver las consultas y reclamos que presenten los usuarios de servicios financieros, observando las normas legales, reglamentarias y disposiciones vigentes en materia de protección al usuario de servicios financieros.

Los sujetos obligados deberán nombrar un funcionario como responsable de atención al usuario de servicios financieros, y un suplente.

Sin embargo, cuando la envergadura del sujeto obligado y/o la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y/o la magnitud de sus operaciones lo justifiquen, se designará, por cada casa o por región, personal con funciones de representación del responsable de atención al usuario, sin que ello implique una delegación de responsabilidades.

(punto 3.1. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" )


¿Deben los sujetos obligados hacer publicidad del servicio de atención a su clientela?

Sí.

En sus páginas de Internet y en todos sus puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberán exponerse carteles, pizarras y/o anuncios bien visibles dando a publicidad:

- La existencia de este servicio;
- Los nombres y apellidos de los responsables designados ante el BCRA para este servicio y los de sus representantes según la casa y/o región, junto con los datos de contacto de todos ellos;
- Los distintos medios alternativos entre los que podrá optar el usuario de servicios financieros para canalizar su consulta o reclamo;
- El procedimiento de atención y el plazo máximo de veinte (20) días hábiles para responder y resolver definitivamente sus consultas y reclamos;

- Que los casos de falta de respuesta de los sujetos obligados o de disconformidad con las resoluciones por ellos adoptadas podrán ser denunciados por los usuarios de servicios financieros al BCRA;
- Informar que el BCRA dispone de un Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros, con indicación del número de teléfono de acceso gratuito.

(Sección 4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”
)

- **¿Dónde se pueden realizar denuncias por incumplimiento de las normas del BCRA sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros?”**


El Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central atiende en forma telefónica las consultas del público sobre la normativa emitida por la Institución y la información publicada en su sitio institucional en Internet, dando orientación a los usuarios de servicios financieros sobre la manera de canalizar los reclamos.

Dicho Centro actúa cuando el usuario de servicios financieros reciba del sujeto obligado una respuesta que no considere satisfactoria o haya transcurrido el plazo de veinte (20) días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna.

La intervención del Banco Central es sin perjuicio de las actuaciones administrativas o judiciales que pudieran ejercer los usuarios.


La Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros tramitará las denuncias que presenten las asociaciones de consumidores y usuarios reconocidas por autoridades competentes en la materia, cuando de ellas surja la posible afectación de intereses generales de los usuarios como consecuencia de presuntos incumplimientos de los sujetos obligados.

A su vez, el Banco Central iniciará de oficio acciones correctivas en aquellos casos que revistan urgencia o gravedad y en las cuestiones que considere puedan afectar a los usuarios en forma general.

(puntos 5.1.,5.2., 5.3. y 5.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”
)

- **¿Qué recaudos deberá cumplir la presentación efectuada por los usuarios?**

- Ser dirigida a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros en forma escrita, suscripta por el usuario, su representante legal o apoderado.
- Indicar nombre, apellido, número de documento e identificación fiscal, domicilio real y constituido del usuario y, en su caso, de su representante o apoderado, así como también el teléfono de contacto.
- Adjuntar copia simple del documento de identificación personal del firmante y, en caso de tratarse de representantes legales o apoderados, el instrumento que acredite su condición de tales, en original o copia autenticada, cuya vigencia se asegurará en carácter de declaración jurada.
- Los hechos y el reclamo deberán ser relatados en forma clara y precisa en el texto de la denuncia.
- Proveer conjuntamente con el escrito de denuncia los datos de identificación del reclamo previo ante el sujeto obligado.
- Acompañar la documentación que acredite la situación denunciada o indicar su localización.

(punto 5.2.1. de las normas sobre "Protección de los Usuarios de Servicios Financieros" )

Generalidades

- ***¿De qué manera pueden consultarse las normas dictadas por el Banco Central de la República Argentina?***

Pueden consultarse mediante las siguientes opciones:

- a) Por Internet en la página institucional del Banco Central (www.bcra.gob.ar), ingresando en "Marco Legal y Normativo" y -según la información que se desea consultar- en "Comunicaciones" (contiene los textos de las Comunicaciones "A" "B", "C" y "P" o en "Textos ordenados" (contiene las normas agrupadas temáticamente).
- b) En la Biblioteca Dr. Prebisch del Banco Central, San Martín 216 - PB - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, mencionando el número de comunicación que se desea consultar.
- c) Mediante un ejemplar de la norma requerida (en estos casos debe mencionarse específicamente el número de la comunicación que contiene dicha norma) adquirido en el Sector Distribución, Reconquista 266 - PB - Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- ***¿De qué manera pueden solicitarse aclaraciones sobre las normas dictadas por el Banco Central de la República Argentina?***

- a) Concurriendo personalmente al sector de una entidad financiera involucrado directamente en la operatoria sobre la cual se requieren aclaraciones.
- b) Efectuando la consulta mediante nota dirigida al Banco Central (Reconquista 266 - PB - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, C1003ABF). En el caso de consultas efectuadas por entidades financieras o no financieras, éstas deberán ser canalizadas a través de la Gerencia de Supervisión de Entidades Financieras y la Gerencia de Control de Entidades no Financieras de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias, según el presentante de que se trate.
- c) Comunicándose en forma telefónica al Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros al 0800-999-6663 (Línea gratuita).

Últimas versiones - Actualización hasta:

26/05/16

22/11/16