



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7156

04/11/2020

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LOS OPERADORES DE CAMBIO,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
A LOS ADMINISTRADORES DE CARTERAS CREDITICIAS DE EX-ENTIDADES FINANCIERAS,
A LOS FIDUCIARIOS DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS,
A LAS CAJAS DE CRÉDITO COOPERATIVAS (LEY 26.173),
A LOS OTROS PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA:

Ref.: Circular

OPRAC 1 - 1073

RUNOR 1 - 1618

CONAU 1 - 1440

LISOL 1 - 922

***Proveedores no financieros de crédito.
Tasas de interés en las operaciones de
crédito. Protección de los usuarios de
servicios financieros. Comunicación por
medios electrónicos para el cuidado del
medio ambiente. Clasificación de deudores.
Gestión crediticia. Actualización***

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia en función de las disposiciones difundidas mediante la Comunicación "A" 7146.

Asimismo, se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gov.ar, accediendo a "Sistema Financiero – MARCO LEGAL Y NORMATIVO – Ordenamientos y resúmenes – Textos ordenados de normativa general", se encontrarán las modificaciones realizadas con textos resaltados en caracteres especiales (tachado y negrita).

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Matías A. Gutiérrez Girault
Gerente de Emisión
de Normas

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

ANEXO



- Índice -

Sección 1. Condiciones generales.

- 1.1. Proveedores no financieros de crédito.
- 1.2. Financiaciones alcanzadas.
- 1.3. Inscripción en el Banco Central de la República Argentina (BCRA).

Sección 2. Información al Banco Central de la República Argentina.

- 2.1. Central de deudores del sistema financiero.
- 2.2. Otros regímenes informativos.
- 2.3. Responsabilidad por la veracidad de la información.

Sección 3. Incumplimientos.

- 3.1. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.
- 3.2. Otros proveedores no financieros de crédito.

Tabla de correlaciones.



B.C.R.A.	PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO
	Sección 1. Condiciones generales.

1.1. Proveedores no financieros de crédito.

Son considerados proveedores no financieros de crédito aquellas personas jurídicas que, sin ser entidades financieras de conformidad con la Ley de Entidades Financieras, realicen –como actividad principal o accesoria– oferta de crédito al público en general, otorgando de manera habitual financiaciones alcanzadas.

También quedan incluidas en este concepto las asociaciones mutuales, las cooperativas y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra –cualquiera sea su naturaleza jurídica–, y se excluye a las empresas proveedoras de servicios públicos (empresas que suministren electricidad, gas, teléfono, agua, etc.).

1.2. Financiaciones alcanzadas.

Son las otorgadas a personas (humanas y jurídicas) –independientemente de la forma de su instrumentación jurídica– tanto para la compra de bienes y/o servicios como sin destino específico, incluidos los mutuos que otorguen las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

Se excluyen los créditos otorgados al personal contratado por la propia empresa y las financiaciones otorgadas a sus clientes –con quienes se mantenga una relación comercial no financiera– con el único propósito de concretar la venta de bienes y/o servicios.

1.3. Inscripción en el Banco Central de la República Argentina (BCRA).

La Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC) habilitará dos registros según el tipo de proveedor. La inscripción no implica autorización para realizar operaciones de intermediación financiera, captación de recursos del público, realización de publicidad o uso de denominaciones reservadas a entidades autorizadas para ello, o que ofrezcan dudas acerca de su naturaleza, individualidad u objeto.

1.3.1. Alcance.

1.3.1.1. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

Deben inscribirse en el “Registro de empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra”, sean o no sujeto de crédito por parte de entidades financieras.

Para ser sujetos de crédito por parte de las entidades financieras deberán, además, no tener restringido el acceso al financiamiento por aplicación del punto 3.1.



B.C.R.A.	PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO
	Sección 1. Condiciones generales.

1.3.1.2. Otros proveedores no financieros de crédito.

Comprende a los restantes sujetos definidos en el punto 1.1., ya sea que la oferta de crédito la realicen de manera presencial y/o mediante medios electrónicos o remotos.

Deben inscribirse en el “Registro de otros proveedores no financieros de crédito”:

- i) Los otros proveedores no financieros de crédito que sean vinculados a la entidad financiera prestamista (conforme a lo previsto por el punto 1.2.2. de las normas sobre “Grandes exposiciones al riesgo de crédito”).
- ii) Los otros proveedores no financieros de crédito no comprendidos en el acápite precedente que registren, según el último balance general anual con informe de auditor externo y certificación del correspondiente consejo profesional, financiaciones alcanzadas por un importe superior a los \$ 10 millones, reciban o no asistencia de entidades financieras.

Para el cómputo de dicho importe se considerará la suma de los saldos contables de los siguientes conceptos:

- a) Las financiaciones alcanzadas en dicho cierre de ejercicio sin deducir cobros no aplicados, provisiones por riesgos de incobrabilidad y de desvalorización, provisiones por contratos de arrendamientos financieros, ni otras regularizaciones contables.
- b) Las financiaciones alcanzadas que hubiesen sido transferidas a terceros, dentro de los 12 meses anteriores a dicho cierre de ejercicio.

La inscripción será exigible dentro de los 120 días corridos posteriores a la fecha del cierre de ejercicio económico a partir del cual surja que las financiaciones alcanzadas superaron los \$ 10 millones.

- iii) Las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, cuando otorguen financiaciones alcanzadas no comprendidas en la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito y verifiquen las condiciones de los acápites i) o ii) de este punto.
- iv) Las asociaciones mutuales y cooperativas que registren financiaciones alcanzadas por un importe superior a los \$ 20 millones, en la medida que sean sujetos de crédito por parte de las entidades financieras.

Para ser sujetos de crédito por parte de las entidades financieras, se deberá estar inscripto en el citado registro, de corresponder, y no tener restringido el acceso al financiamiento por aplicación del punto 3.2.



B.C.R.A.	PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO
	Sección 1. Condiciones generales.

También podrán optar por inscribirse en este registro los demás proveedores no financieros de crédito.

La inscripción en el registro correspondiente no dará derecho al proveedor no financiero de crédito a obtener otro tipo de tratamiento preferente del BCRA que el previsto expresamente por estas normas.

1.3.2. Trámite.

La inscripción deberá efectuarse en forma electrónica a través del correspondiente aplicativo incluido en la página del BCRA www.bcra.gob.ar, adjuntando –en archivo con formato “.pdf”– la documentación prevista en los puntos 1.3.2.1. y 1.3.2.2. e integrar la información requerida en los puntos 1.3.2.3. a 1.3.2.5., según se detalla a continuación:

1.3.2.1. Copia del contrato social o estatuto y de todas sus modificaciones.

1.3.2.2. Si ya ha cerrado su primer ejercicio económico, copia del último balance general anual con informe de auditor externo y certificación del correspondiente consejo profesional.

1.3.2.3. Los datos del responsable de seguridad de datos designado a los efectos del acceso a los entornos informáticos de sitios de Internet del BCRA.

1.3.2.4. Los datos del responsable del régimen informativo.

1.3.2.5. Las siguientes fórmulas:

FÓRMULA I

DATOS DEL PROVEEDOR NO FINANCIERO DE CRÉDITO

TIPO DE PROVEEDOR (*):

DENOMINACIÓN DE LA PERSONA JURÍDICA:

CLAVE UNICA DE IDENTIFICACIÓN TRIBUTARIA (CUIT):

DOMICILIO LEGAL

Calle y N°:

Localidad:

Provincia:

Código postal:

Teléfono:

E-mail:



B.C.R.A.	PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO
	Sección 1. Condiciones generales.

SEDE SOCIAL

Calle y N°:
Localidad:
Provincia:
Código postal:
Teléfono:
E-mail:

RESPONSABLE DE SEGURIDAD DE DATOS

Nombres y apellidos:
Cargo:
Tipo y número de documento de identidad:
E-mail:

RESPONSABLE DEL RÉGIMEN INFORMATIVO

Nombres y apellidos:
Cargo:
Tipo y número de documento de identidad:
E-mail:

NOMBRE COMERCIAL DE LA TARJETA (**) (***)

Archivo PDF con copia escaneada de la/s tarjeta/s de crédito y/o compra emitidas (**) (***)

NOMBRE DE LA RED CON LA QUE OPERA LA TARJETA (**)

Lugar y fecha:

Responsable del Régimen Informativo
Firma y aclaración

Representante legal/apoderado
Firma y aclaración

(*) Consignar si se trata de empresa no financiera emisora de tarjeta de crédito, empresa no financiera emisora de tarjeta de compra u otro proveedor no financiero de crédito.

(**) Completar si es emisora de tarjetas de crédito.

(***) Completar si es emisora de tarjetas de compra.



B.C.R.A.	PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO
	Sección 1. Condiciones generales.

FÓRMULA II

NÓMINA DE SOCIOS, ASOCIADOS Y/O ACCIONISTAS DE PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO QUE POSEAN 5 % O MÁS DEL TOTAL DEL CAPITAL SOCIAL								
Capital suscrito: \$		Cantidad de acciones:			Votos:		Información al / /	
Persona jurídica:								
CUIT/ CUIL/ CDI	N°	Nombres y apellidos del socio, asociado o accionista	Domicilio real (calle, N°, localidad, Provincia)	Domicilio legal (calle, N°, localidad, Provincia)	Participación accionaria		Fecha de alta	Fecha de baja
					Capital %	Votos %		

Lugar y fecha:

Responsable del Régimen Informativo
Firma y aclaración

Representante legal/apoderado
Firma y aclaración

FÓRMULA III

COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN DE PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO								
Sociedad:							Información al / /	
CUIT/ CUIL/ CDI	N°	Nombres y apellidos	Domicilio real (calle, N°, localidad, Provincia)	Domicilio legal (calle, N°, localidad, Provincia)	Cargo	Fecha de alta		Fecha de baja

Lugar y fecha:

Responsable del Régimen Informativo
Firma y aclaración

Representante legal/apoderado
Firma y aclaración



B.C.R.A.	PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO
	Sección 1. Condiciones generales.

FÓRMULA IV

COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE FISCALIZACIÓN DE PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO							
Sociedad:							Información al / /
CUIT/ CUIL/ CDI	Nº	Nombres y apellidos	Domicilio real (calle, Nº, localidad, Provincia)	Domicilio legal (calle, Nº, localidad, Provincia)	Cargo	Fecha de alta	Fecha de baja

Lugar y fecha:

Responsable del Régimen Informativo
Firma y aclaración

Representante legal/apoderado
Firma y aclaración

En ese mismo acto los proveedores no financieros de crédito serán inscriptos e incluidos en el correspondiente registro, pudiendo ser sujetos de crédito de acuerdo con lo previsto en los puntos 1.3.1.1. y 1.3.1.2., según corresponda.

Al finalizar el proceso de registro recibirán un correo electrónico indicando que contarán con un plazo de 30 días corridos para presentar una nota suscripta por el representante legal o persona autorizada con poder suficiente a tal efecto, dirigida a la SEFYC, con el propósito de refrendar la inscripción y manifestar –con carácter de declaración jurada– que la totalidad de la documentación remitida por medios electrónicos es copia fiel y que los originales se encuentran a disposición de la SEFYC, indicando el lugar donde se encuentra. Una vez cumplido este último trámite, recibirán un usuario y una clave de acceso para el envío de la información prevista en la Sección 2.

Si de la revisión de la documentación presentada e información integrada se concluyera que no se ha dado cumplimiento a lo solicitado en estas normas se lo dará de baja del registro. Cuando estos sujetos dispongan del usuario y clave mencionados deberán dar cumplimiento a los regímenes informativos a que se refieren los puntos 2.1. y 2.2. a partir de los 90 días corridos de la fecha en que haya tenido lugar la entrega de la citada información por parte de la SEFYC.

1.3.3. Actualización de la información.

Todo cambio registrado en la información requerida en el punto 1.3.2. deberá informarse a la SEFYC dentro de los 15 días hábiles de producido a través del correspondiente aplicativo.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN "A" 7156	Vigencia: 01/12/2020	Página 6
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO
	Sección 2. Información al Banco Central de la República Argentina.

2.1. Central de deudores del sistema financiero.

Los proveedores no financieros de crédito inscriptos en los registros a que se refiere la Sección 1. deberán suministrar información sobre las financiaciones alcanzadas que otorgan, la que se difundirá por la “Central de deudores del sistema financiero” (CENDEU) que administra el BCRA (Sección 3. del “Régimen Informativo Contable Mensual” - Deudores del Sistema Financiero).

A tal fin, observarán las normas sobre “Clasificación de deudores” (punto 10.1.) en función de la mora de los prestatarios, según los criterios aplicables para la cartera de “consumo o vivienda” y por aplicación de las disposiciones previstas en el punto 7.3. del citado ordenamiento (re-categorización obligatoria).

En los casos de transferencias de carteras de financiaciones, al momento de concertar la operación el proveedor no financiero cedente deberá informar al cesionario la peor clasificación asignada en los últimos seis meses a los deudores comprendidos en la transferencia y la última clasificación comunicada a la CENDEU.

Además, cuando el proveedor no financiero cedente conserve a su cargo la gestión de cobranza, deberá continuar proveyendo a la referida CENDEU los datos sobre esa cartera transferida, de conformidad con las pautas precedentes.

2.2. Otros regímenes informativos.

Las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito que deban inscribirse en los registros a que se refiere la Sección 1. deberán:

2.2.1. Dar cumplimiento a lo previsto en el “Régimen Informativo Contable Mensual” en las secciones “Transparencia” y “Reclamos”, además de la sección “Financiamiento con tarjeta de crédito” para el caso particular de empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra. Para las asociaciones mutuales y cooperativas sólo será requisito dar cumplimiento a la sección “Transparencia”.

2.2.2. Contar con un informe de cumplimiento efectuado por profesionales o asociaciones de profesionales matriculados, no siendo requisito que se encuentren inscriptos en el registro de auditores a que se refieren las normas sobre “Normas mínimas sobre auditorías externas para entidades financieras”. Este informe especial deberá elaborarse de acuerdo con el modelo que oportunamente se establezca; deberá verificar el cumplimiento de las normas dictadas por el BCRA que sean de aplicación según el tipo de proveedor no financiero de que se trate y presentarse a la SEFyC con periodicidad anual. Este requisito no será de aplicación para las asociaciones mutuales y cooperativas.



B.C.R.A.	PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO
	Sección 2. Información al Banco Central de la República Argentina.

2.3. Responsabilidad por la veracidad de la información.

Los datos suministrados al BCRA deben cumplir lo previsto en el artículo 4° de la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales (y normas complementarias), siendo quienes los remiten responsables de ello y de lo previsto en el Capítulo III de esa ley y demás disposiciones concordantes.



B.C.R.A.	PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO
	Sección 3. Incumplimientos.

Los proveedores no financieros de crédito que no se encuentren sujetos al contralor del Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES) y los miembros de sus órganos de gobierno, administración y fiscalización estarán sujetos a la aplicación de las sanciones previstas en los artículos 41 y 42 de la Ley de Entidades Financieras y disposiciones concordantes, por los incumplimientos que se constaten respecto de las normas que dicte el BCRA para regular su actividad.

Sin perjuicio de las sanciones antedichas que puedan corresponder, los incumplimientos a las Secciones 1. y 2. tendrán los siguientes efectos, según el tipo de proveedor:

3.1. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

- 3.1.1. A partir de la notificación del incumplimiento detectado por el BCRA –cursada a la dirección de correo electrónico informada por dichas empresas–, contarán con un período de 30 días corridos para subsanarlo.
- 3.1.2. Una vez transcurrido dicho plazo, de persistir el incumplimiento, se restringirá su acceso al financiamiento de entidades financieras. A tal fin, se reflejará esa situación en el registro respectivo, mientras se mantenga vigente tal restricción.
- 3.1.3. Para dejar sin efecto la restricción prevista en el punto 3.1.2. se requerirá el envío de la información pendiente de presentación a la fecha de solicitud de regularización o de los 6 meses anteriores a esta última fecha, de ambos períodos el menor.

3.2. Otros proveedores no financieros de crédito.

- 3.2.1. A partir de la notificación del incumplimiento detectado por el BCRA –cursada a la dirección de correo electrónico de dichos sujetos–, contarán con un período de 30 días corridos para subsanarlo.
- 3.2.2. Una vez transcurrido dicho plazo, de persistir el incumplimiento, se restringirá su acceso al financiamiento de entidades financieras. A tal fin, se reflejará esa situación en el registro respectivo, mientras se mantenga vigente tal restricción.
- 3.2.3. Para dejar sin efecto la restricción prevista en el punto 3.2.2. se requerirá el envío de la información pendiente de presentación a la fecha de solicitud de regularización o de los 6 meses anteriores a esta última fecha, de ambos períodos el menor.

Cuando se trate de incumplimientos reiterados producidos en el lapso de un año calendario, el plazo previsto en los puntos 3.1.1. y 3.2.1. se reducirá a 15 días corridos –en la segunda oportunidad–, no siendo de aplicación para los casos detectados con posterioridad.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN “A” 7156	Vigencia: 01/12/2020	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LAS NORMAS SOBRE “PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO”
----------	---

TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN						OBSERVACIONES
Sec.	Punto	Párr.	Com.	Anexo	Cap.	Sec.	Punto	Párr.	
1.	1.1.		“A” 5593	único					
	1.2.		“A” 5593	único					S/Com. “A” 6557 y 6591. Incluye aclaración interpretativa.
	1.3.	1°	“A” 5593	único					S/Com. “A” 7146.
	1.3.1.		“A” 5593	único					S/Com. “A” 6353, 6639 y 7146.
	1.3.2.		“A” 5593	único					S/Com. “A” 6353.
	1.3.3.		“A” 5593	único					S/Com. “A” 6353.
2.	2.1.		“A” 5593	único					
	2.2.		“A” 5593	único					S/Com. “A” 7146.
	2.3.		“A” 5593	único					
3.		1° y 2°	“A” 5593	único					S/Com. “A” 7146.
	3.1.		“A” 5593	único					S/Com. “A” 6336.
	3.2.		“A” 5593	único					S/Com. “A” 6336.
		Último	“A” 6336						



- Índice -

4.2. Publicidad por medios radial, televisivo o telefónico.

4.3. Publicidad de cuotas.

4.4. Uso de siglas.

4.5. Responsabilidad de las entidades.

Sección 5. Series estadísticas vinculadas a la tasa de interés.

5.1. Criterios generales.

5.2. Serie de tasa de interés de caja de ahorros.

5.3. Serie de tasa de interés de los créditos comprendidos en la Ley 23.370.

5.4. Serie de tasa de interés de los créditos cuyo costo se encuentra vinculado al establecido por el uso del Préstamo Consolidado (Sublímite Clientela General) y para Restantes Operaciones.

5.5. Serie de tasa de interés de caja de ahorros y a plazo fijo y para uso de la justicia.

5.6. Uso de las series y capitalización de intereses.

Sección 6. Financiaciones otorgadas por "Otros proveedores no financieros de crédito".

6.1. Aspectos generales.

6.2. Expresión de las tasas y publicidad.

Sección 7. Disposiciones transitorias.

Tabla de correlaciones.



B.C.R.A.	TASAS DE INTERÉS EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO
	Sección 6. Financiaciones otorgadas por "Otros proveedores no financieros de crédito".

Las financiaciones otorgadas por otros proveedores no financieros de crédito alcanzados por las normas sobre "Proveedores no financieros de crédito" –incluyendo las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra por las financiaciones no incluidas en la Ley de Tarjetas de Crédito–, excepto que se trate de asociaciones mutuales o cooperativas, serán objeto del siguiente tratamiento:

6.1. Aspectos generales.

Serán de aplicación las disposiciones previstas en la Sección 1.

6.2. Expresión de las tasas y publicidad.

Serán de aplicación las disposiciones previstas en las Secciones 3. y 4.



B.C.R.A.	TASAS DE INTERÉS EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO
	Sección 7. Disposiciones transitorias.

- 7.1. Lo previsto en el punto 2.5. será de aplicación para los incumplimientos que se detecten a partir del 1.1.16 y en tanto no se hallen prescriptos de conformidad con la legislación que resulte aplicable en cada caso.
- 7.2. Hasta el 31.3.21, el interés compensatorio para financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito que pueden aplicar las entidades pertenecientes al grupo C no podrá superar la tasa nominal anual establecida en el punto 2.1.2. Ello, sin perjuicio de la aplicación del límite establecido en el artículo 16 de la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito y demás previsiones contenidas en los 3 últimos párrafos del punto 2.1.1.



TASAS DE INTERÉS EN LAS OPERACIONES DE CRÉDITO									
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN						OBSERVACIONES
Sec.	Punto	Párr.	Com.	Anexo	Cap.	Sec.	Punto	Párr.	
3.	3.4.		"A" 49	Único	II				S/Com. "A" 5592 y 6173.
	3.4.1.		"A" 49	Único	II		2.1.	1°	S/Com. "A" 2689, 3052, 5482, 5592, 6173 y 6541.
	3.4.2.1.		"A" 49	Único	II		2.3.		S/Com. "A" 2689.
	3.4.2.2.		"A" 49	Único	II		2.3.		S/Com. "A" 2689.
	3.4.2.3.		"A" 49	Único	II		2.3.		S/Com. "A" 2689 y 5592.
	3.4.2.4.		"A" 49	Único	II		2.3.		S/Com. "A" 2689.
	3.4.2.5.		"A" 49	Único	II		2.3.		S/Com. "A" 2689 y 5592.
	3.4.2.6.		"A" 49	Único	II		2.3.		S/Com. "A" 2689 y 5592.
	3.4.2.7.		"A" 49	Único	II		2.3.		S/Com. "A" 2689.
3.4.3.1. a 3.4.3.5.		"A" 49	Único	II		2.3.		S/Com. "A" 2689.	
4.	4.1.		"A" 49	Único	II		2.2.		S/Com. "A" 2689, 3052, 4621, 5684 y 6541.
		Últ.	"A" 4621	Único					S/Com. "A" 5853, 5887, 5905 y 6191.
	4.1.1. a 4.1.3.		"A" 49	Único	II		2.2.2.	1°	S/Com. "A" 2689, 4621 y 5853.
	4.1.4.		"A" 49	Único	II		2.2.3.		S/Com. "A" 2689 y 4621.
	4.2.		"A" 49	Único	II		2.2.	4°	S/Com. "A" 2689, 4621, 5684, 5853, 5887, 5905 y 6191.
	4.3.		"A" 49	Único	II		2.2.2.	2° y 3°	S/Com. "A" 2689, 3052 y 4621.
	4.4.		"A" 49	Único	II		2.2.2.	5°	S/Com. "A" 2689 y 4621.
	4.5.		"A" 49	Único	II		2.2.4.		S/Com. "A" 4621, 5887, 5905 y 6191.
5.	5.1.1.	1°	"A" 1827				4.	1°	S/Com. "A" 3052.
		2°	"A" 2667						
		3°	"A" 1828						An-te-últ.
	5.1.2.		"A" 1828						Últ.
	5.1.3.		"A" 1864	Único			1.		S/Com. "A" 2134.
	5.2.		"A" 1828				1.		
	5.3.		"A" 1828				3.		
	5.4.		"A" 1828				4.		S/Com. "A" 3052.
	5.5.								Comunicado N° 14290.
5.6.		"A" 1864						Últ. S/Com. "A" 3052.	
6.		1°	"A" 7146				5.		
	6.1.		"A" 7146				5.		
	6.2.		"A" 7146				5.		
7.	7.1.		"A" 5849				7.		S/Com. "A" 5891.
	7.2.		"A" 7108				6.		



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 1. Disposiciones generales.

1.1. Partes.

1.1.1. Usuario de servicios financieros.

A los efectos de la presente reglamentación, este concepto comprende a las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los servicios ofrecidos por los sujetos obligados que se enuncian en el punto 1.1.2., como a quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos.

A los fines de que los sujetos obligados hagan operativa la individualización de los usuarios de servicios financieros, se considerará que revisten ese carácter las personas humanas y las personas jurídicas que no adquieran o utilicen productos o servicios financieros ofrecidos por los sujetos obligados para ser incorporados a su actividad comercial. Ello, siempre que estos últimos no cuenten con elementos de juicio que permitan concluir razonablemente que corresponde darles otro tratamiento.

Forman también parte de esta categoría los deudores de créditos cedidos por las entidades financieras comprendidas en la Ley de Entidades Financieras, independientemente de que hayan o no sido notificados fehacientemente de la transferencia de su obligación, así como los deudores de créditos adquiridos por entidades financieras por cesión.

1.1.2. Sujetos obligados.

1.1.2.1. Entidades financieras.

1.1.2.2. Operadores de cambio, por las operaciones comprendidas en las normas sobre "Exterior y cambios".

1.1.2.3. Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras.

1.1.2.4. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

1.1.2.5. Otros proveedores no financieros de crédito alcanzados por las normas sobre "Proveedores no financieros de crédito", excepto que se trate de asociaciones mutuales o cooperativas, por las financiaciones que otorguen.

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 presentes normas. Lo anterior deberá establecerse en los instrumentos que acuerden la realización de dichas tareas.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 1. Disposiciones generales.

1.2. Criterio general y supervisión.

Los sujetos obligados deberán considerar y resolver fundadamente, contemplando los derechos básicos enunciados en la Sección 2. y las normas aplicables a la operatoria involucrada, los reclamos que, relacionados con los servicios que ofrecen y/o prestan, les planteen los usuarios de tales servicios.

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) supervisará la actuación de los sujetos obligados, a quienes les resultarán de aplicación las disposiciones de la Sección 5. en caso de incumplimiento de estas normas.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

Cuando el usuario posea en la entidad financiera obligada una cuenta a la vista que se halle abierta a su nombre, ésta deberá acreditar ese importe en dicha cuenta en forma automática sin necesidad de requerimiento expreso. Si ello no fuera posible o no se tratara de una entidad financiera, el importe del reintegro deberá ser acreditado en una tarjeta de crédito de su titularidad o detráido del saldo vigente de la financiación que lo generó.

Deberá notificarse la acreditación del reintegro o, en su caso, su puesta a disposición mediante aviso efectuado a través de medios electrónicos –cajeros automáticos, banca por Internet (“home banking”), etc.– y/o servicios telefónicos –tales como mensajes de texto y/o voz– y:

- a) documento escrito dirigido a su domicilio –en forma separada de cualquier otra información que se le remita (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa–; o
- b) a su correo electrónico –en aquellos casos en que hubiere expresamente aceptado esa forma de notificación–.

Estas disposiciones serán de aplicación a los efectos de dar cumplimiento a acuerdos extrajudiciales homologados, acuerdos homologados por acciones colectivas (artículo 54 de la Ley 24.240) o sentencias judiciales, en la medida en que no se opongan a lo previsto en esos acuerdos o a lo dispuesto por los poderes públicos de las distintas jurisdicciones.

Adicionalmente, el sujeto obligado deberá verificar si este tipo de situaciones que generan la obligación de reintegros ha ocurrido respecto de los usuarios que se encuentren en la misma situación y, de corresponder, proceder a su reintegro según el procedimiento previsto en este punto, notificando de tal circunstancia y resultados a su Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros.

2.3.6. Restricciones al uso de productos y/o servicios contratados.

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito que, como resultado de la aplicación de medidas de seguridad, imposibiliten el uso de productos y/o servicios contratados por un usuario de servicios financieros –por ejemplo, a través del bloqueo de tarjetas de débito, crédito y/o compra y/o inhabilitando el acceso al servicio de banca por Internet (“home banking”)–, deberán:

- 2.3.6.1. informarle al usuario la situación mediante el empleo de alguno de los medios electrónicos de comunicación disponibles –tales como correo electrónico o teléfono– en el mismo día de su efectiva aplicación, indicando los motivos de la medida, así como los canales disponibles para tramitar la rehabilitación del producto/servicio;



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

2.4. Publicidad de la información.

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito deberán dar cumplimiento a las siguientes condiciones en cuanto al acceso a la información por parte de los usuarios de servicios financieros que revistan el carácter de consumidores finales o de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME), en este último caso de acuerdo con las normas sobre “Determinación de la condición de micro, pequeña y mediana empresa”.

Todas las casas operativas de estos sujetos obligados deberán entregar a los referidos usuarios de servicios financieros que lo soliciten un detalle con las características de los productos y servicios que ofrecen, precisando especialmente la totalidad de las comisiones y cargos asociados a ellos.

En todos los casos se deberá entregar a los usuarios de servicios financieros copia íntegra de los instrumentos que suscriben al momento de solicitar productos o servicios financieros.

2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito que ofrezcan y comercialicen productos y/o servicios que se perfeccionan con la firma o aceptación de contratos con cláusulas pre-establecidas (contratos de adhesión), deberán informar las comisiones y cargos que cobren a los usuarios de servicios financieros mediante el régimen informativo establecido al efecto.

Las altas –comisiones de nuevos productos y/o servicios que deseen comercializar– y los aumentos en las comisiones que deseen implementar deberán ser previamente informados por la vía consignada en el párrafo precedente y sólo podrán ser notificadas a aquellos usuarios de servicios financieros luego de transcurridos treinta (30) días corridos desde la fecha de información al BCRA. También deberán informar las modificaciones de los cargos.

Las reducciones en las comisiones y/o cargos podrán aplicarse sin demora, sin perjuicio de que deberán ser informadas al BCRA dentro de los treinta (30) días corridos siguientes de su aplicación.

2.6. Trato digno.

Las políticas, prácticas y procedimientos de los sujetos obligados no podrán representar un trato discriminatorio de los usuarios.

Los sujetos obligados deberán adoptar los recaudos necesarios a los efectos de prevenir particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, edad, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos.

Versión: 7a.	COMUNICACIÓN “A” 7156	Vigencia: 01/02/2021	Página 14
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

En particular, no corresponderá el rechazo de solicitudes de financiación por el solo dato de la edad del solicitante, cuando su nivel de ingresos proyectados sea suficiente y sea posible tomar cobertura por su riesgo de muerte mediante la contratación de un seguro de vida sobre saldo deudor. Ello, no obstante, será decisión del sujeto obligado contratar o no dicho seguro.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito que atienden a usuarios de servicios financieros deberán designar a un miembro del Directorio o autoridad equivalente como “Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros” ante el BCRA, quien asumirá una responsabilidad primaria por el cumplimiento de estas normas.

El Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros realizará un seguimiento de las actividades desarrolladas por los niveles gerenciales y/o jefaturas de la entidad involucrados en el proceso interno de protección al usuario a efectos de dar cumplimiento a las siguientes cuestiones:

- i) Vigilar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la protección de los usuarios de los servicios financieros según las disposiciones establecidas en estas normas y aquellas que regulan las operativas que involucran las prestaciones a usuarios de servicios financieros.
- ii) Contribuir a la mejora de los mencionados procesos, los controles relacionados y el esquema de gestión de riesgo asociado con la protección de los usuarios de servicios financieros, en coordinación con las áreas y/o funcionarios a cargo de las siguientes cuestiones: cumplimiento normativo, gestión de riesgo operativo y asuntos legales.
- iii) Proponer al Directorio o autoridad equivalente a los funcionarios para el desempeño de la función de Responsable de atención al usuario de servicios financieros.
- iv) Participar en el proceso de definición y aprobación de nuevos productos y servicios y en la modificación de los existentes, vigilando que se hayan considerado adecuadamente los derechos de los usuarios de servicios financieros consagrados en esta normativa y las previsiones que resulten de las normas de fondo aplicables.
- v) Verificar el adecuado funcionamiento del proceso de análisis de las causas generadoras de los eventos de reclamos previsto en el punto 3.1.1.6.
- vi) Evaluar los reportes trimestrales que genere el Responsable de atención al usuario de servicios financieros, aprobar las propuestas correctivas que dicho funcionario eleve a su consideración y efectuar el seguimiento de su implementación.
- vii) Evaluar los informes emitidos por la auditoría interna, la auditoría externa y las observaciones e indicaciones comunicadas por la SEFYC con relación al proceso de protección de los usuarios de servicios financieros, y velar por la ejecución de las acciones tendientes a regularizar o minimizar las debilidades que surjan de tales documentos.
- viii) Velar por el cumplimiento de los requerimientos informativos del BCRA que son materia de su incumbencia.



B.C.R.A.	ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LAS NORMAS SOBRE “PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS”
----------	---

TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo	
1.	1.1.		“A” 5388			
	1.1.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5482.
	1.1.2.		“A” 5388			
	1.1.2.1.		“A” 2467		2°	S/Com. “A” 4378 y 5388.
	1.1.2.2.		“A” 5388			S/Com. “A” 6443.
	1.1.2.3.		“A” 4378			S/Com. “A” 5388.
	1.1.2.4.		“A” 5388			S/Com. “A” 7146.
	1.1.2.5.		“A” 7146	6.		
	1.2.	1°	“A” 90	único		S/Com. “A” 4378, 5388 y 6279.
	2°	“A” 2900	1.	2°	S/Com. “A” 5388, 6279 y 6462.	
2.	2.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.2.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 6664.
	2.2.3.	último	“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.3.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.3.2.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.3.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.3.1.		“A” 5460			S/Com. “A” 5928, 6068, 6123, 6145, 6188, 6448 y “B” 11353.
	2.3.2.		“A” 5460			S/Com. “A” 5795, 5823, 5928, 5990 y 6681.
	2.3.3.		“A” 5460			
	2.3.4.		“A” 5460			S/Com. “A” 5928, 6279 y “B” 11353.
	2.3.5.		“A” 5460			S/Com. “A” 5849, 5853, 6279, 6419 y 6664.
	2.3.6.		“A” 6664	1.		S/Com. “A” 7146.
	2.3.7.		“A” 5460			
	2.3.8.		“A” 5460			
	2.3.9.		“A” 5460			
	2.3.10.		“A” 5460			
	2.3.11.		“A” 5460			
	2.3.12.		“A” 5460			S/Com. “A” 5795, 5828 y 5928.
2.3.13.		“A” 5928			S/Com. “A” 6123.	
2.3.14.		“A” 5928	2.		S/Com. “A” 6664 y “B” 11353.	
2.4.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 7146.	
2.5.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460, 5498, 5591, 5685, 5928, 6279 y 7146.	
2.6.		“A” 5460			S/Com. “A” 6664.	
3.		1°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 6418.
	3.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	3.1.1.	1°	“A” 2467			S/Com. “A” 4378, 5388 y 5460.
		2°	“A” 2467			S/Com. “A” 4378, 5388, 5460 y 6279.
	3.1.1.1.	1°	“A” 4378		2°	S/Com. “A” 4429, 5388 y 5460.
		2°	“A” 4378		2°	S/Com. “A” 5388 y 5460.
		3°	“A” 4378			S/Com. “A” 4429, 5388 y 5460.
3.1.1.2.		“A” 2467			S/Com. “A” 4378, 5388 y 5460.	



PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS							
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES	
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo		
3.	3.1.1.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.1.1.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.1.1.5.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.1.1.6.		"A" 6418	2.			
	3.1.1.7.		"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388, 5460 y 6279.	
	3.1.1.8.		"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388, 5460, 6279 y 6418.	
	3.1.2.	1°		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
		2°		"A" 2467			S/Com. "A" 4378, 5388, 5460 y 6418.
		3°		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
		4°		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388 y 5460.
	3.1.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460 y 6279.	
	3.1.4.		"A" 6279	4.			
	3.1.5.		"A" 6279	4.			
	3.1.6.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460, 6462 y 6664.	
	3.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.1.		"A" 4378			S/Com. "A" 5388, 5460, 6279, 6418 y 7146.	
	3.2.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.2.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.2.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.3.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460 y 6279.	
	3.2.3.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.3.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.3.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460 y 6418.	
	3.2.3.5.		"A" 6418	2.			
	3.2.3.6.		"A" 6279	3.			
	3.2.3.7.		"A" 6279	3.			
	3.2.3.8.		"A" 6279	3.			
4.	4.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	4.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	4.2.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199, 6279 y 6664.	
	4.2.1.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199.	
	4.2.1.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199.	
	4.2.1.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199.	
	4.2.1.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199 y 6279.	
	4.2.1.5.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199 y 6279.	
	4.2.1.6.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	4.2.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	4.3.		"A" 5388				
	4.4.		"A" 5388				
5.			"A" 4378		2°	S/Com. "A" 4429, 5388 y 6418.	
6.			"A" 6912	1.			



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

1.1. Sujetos alcanzados.

1.1.1. Entidades financieras.

1.1.2. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

1.1.3. Fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras.

1.1.4. Administradores de carteras crediticias de ex-entidades financieras.

1.1.5. Otros proveedores no financieros de crédito alcanzados por las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito”, excepto que se trate de asociaciones mutuales o cooperativas.

1.2. Criterios de observancia.

1.2.1. Los sujetos alcanzados podrán utilizar mecanismos electrónicos de comunicación con los clientes, los cuales incluyen –entre otros– los siguientes: correo electrónico, telefonía, banca por Internet –“home banking”–, cajeros automáticos y terminales de autoservicio.

1.2.2. En caso que los sujetos alcanzados decidan cambiar la modalidad de comunicación, pasando de la pieza postal a medios electrónicos de información (o viceversa), deberán notificar al cliente, con el medio de comunicación que venían utilizando y una antelación mínima de sesenta (60) días corridos respecto de la fecha de su efectiva aplicación, la modificación que llevarán a cabo, indicando la modalidad por la cual será enviada la información.

Si el cliente decidiera continuar con el mecanismo de comunicación vigente, deberá comunicárselo al sujeto alcanzado, quien no podrá negar la solicitud del cliente.

En el caso de nuevos clientes, los sujetos alcanzados que decidan utilizar los medios electrónicos de información se comunicarán directamente por estos medios, salvo que el cliente opte explícitamente por la recepción de comunicaciones por correo postal en el momento del inicio del vínculo con el sujeto obligado.

1.2.3. Los datos a suministrar electrónicamente al cliente deberán cursarse por los medios de información electrónica que resulten apropiados. La transmisión de los datos que requiera que el cliente sea notificado antes de una fecha determinada (resúmenes de cuenta, fecha e importe de vencimiento de financiaciones, modificaciones contractuales previstas por el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”, etc.) deberá realizarse al menos por correo electrónico cuando el cliente haya suministrado esa dirección.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN “A” 7156	Vigencia: 01/02/2021	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

En los casos que se hayan elegido los medios electrónicos de comunicación, los resúmenes de tarjetas de crédito y/o compra deberán ser enviados por correo electrónico o, en su defecto, en forma impresa al domicilio que indique el titular, de acuerdo con lo previsto por la Ley de Tarjetas de Crédito.

Las demás informaciones –incluidas aquellas sin vencimiento o que no son novedades– podrán orientarse a los medios que permitan ponerla a disposición del cliente (ej. banca por Internet –“home banking”–, cajeros automáticos, terminales de autoservicio).

Todo sujeto obligado que disponga de “home banking” o medio de comunicación electrónico similar deberá poner a disposición de los clientes el último resumen de cuenta de depósitos y/o de tarjeta de crédito y/o compra, según corresponda, hasta acumular al menos los correspondientes a los últimos doce (12) meses en dicho plazo.

- 1.2.4. Los sujetos alcanzados deberán ofrecer a los clientes la posibilidad de optar alternativamente –en cualquier momento de la relación contractual– por el sistema de información electrónica que tuviera habilitado el sujeto o por el sistema de envío postal, debiendo el sujeto guardar constancia en el legajo del cliente de la opción que ejerza éste.

En el caso de información a usuarios de servicios financieros, a los fines de implementar la opción prevista en el párrafo precedente, resultan de aplicación las modalidades previstas en el primer párrafo del punto 3.1.6. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” –teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc.–.

- 1.2.5. Los sujetos alcanzados deberán implementar un procedimiento que permita a los clientes optar por no recibir información sobre publicidades y/o promociones, sin que tal decisión les signifique la discontinuidad de la recepción de las informaciones de los servicios contratados (resúmenes de cuentas, fecha e importe vencimiento de financiaciones, etc.).

1.3. Costo del servicio de información.

Los sujetos alcanzados no deberán cobrar cargos ni comisiones –conforme a los términos del punto 2.3.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”– por el servicio de envío y/o puesta a disposición de información por medios electrónicos requerida por las normas del Banco Central.

1.4. Otras condiciones.

Los sujetos alcanzados que ofrezcan a sus clientes la modalidad de información por medios electrónicos deberán observar lo siguiente:

- 1.4.1. No deberán exigir a los clientes la adhesión a la recepción de información a través de medios electrónicos como condición para la apertura o mantenimiento de cuentas y/o para la prestación de cualquier otro servicio.

Versión: 5a.	COMUNICACIÓN “A” 7156	Vigencia: 5/11/2020	Página 2
--------------	-----------------------	------------------------	----------



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

- 1.4.2. No deberán establecer comisiones diferenciadas para la prestación de otros servicios en función de la opción que el cliente ejerza respecto del medio de comunicación para recibir informaciones –electrónico o pieza postal–. Ello, sin perjuicio de la aplicación a los clientes del cargo por servicio postal que pudiera corresponder para quienes sean informados por esa vía.
- 1.4.3. Cuando utilicen medios electrónicos para poner a disposición del cliente contratos u otra documentación, deberán enviar a la respectiva dirección de correo electrónico o incorporar al “home banking” las imágenes digitalizadas de los ejemplares originales firmados de tales contratos –y de las eventuales modificaciones que de ellos hubiere– o de la documentación, sin perjuicio de lo previsto en el punto 2.3.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” con relación al suministro o puesta a disposición, según el caso, de un ejemplar del contrato.
- 1.4.4. Deberán implementar mecanismos de seguridad, acordes al medio a través del cual se envía la información y a la relevancia y secreto de la información que se transmite. Cuando los resúmenes de cuentas de depósito sean informados a través de mensajes de correo electrónico, deberán ser suministrados de manera adjunta en archivos cuya apertura requiera el ingreso de una clave o mecanismo que otorgue mayor seguridad.
- 1.4.5. Deberán cursar –para aquellos clientes que reciban información a través de medios electrónicos de comunicación– los siguientes avisos sin costo:
- En el caso de los deudores por financiaciones de pago periódico o de tarjeta de crédito: mensajes de aviso (ej. correo electrónico o “short message service” –sms– en su línea de teléfono móvil) anticipando la fecha del próximo vencimiento y el importe de la deuda por vencer (cuota y pagos mínimo y total, según el caso).
 - En las situaciones de inactividad del usuario en cuentas de depósito y/o de tarjetas de crédito y/o compra por un plazo superior a ciento ochenta (180) días corridos: mensajes informando tal situación, en el caso que la cuenta de depósito y/o de tarjeta esté sujeta a comisiones.
 - El sujeto alcanzado no podrá cerrar las cuentas ni iniciar las gestiones de cobro que pudieren corresponder sin enviar previamente ese aviso, debiendo guardar constancia en el legajo del cliente del cumplimiento de este requisito.



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 4. Información a difundir en recintos de atención al público.

4.4.3. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

Deberán difundir la información detallada en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7. y 4.5.1. en las modalidades allí previstas.

4.4.4. Representantes de entidades financieras del exterior no autorizadas para operar en el país.

Deberán difundir mediante la exhibición de cartelería en papel o electrónica en los recintos en los cuales el representante desarrolle sus actividades la siguiente información:

“De conformidad con la legislación y reglamentación vigentes, la calidad de representante de una entidad financiera del exterior no autorizada para operar en el país no habilita para la captación de recursos del público para sí ni para la entidad financiera del exterior representada. El representante en tal carácter tampoco está facultado para realizar operaciones cambiarias en los términos de la Ley 18.924, de Casas, Agencias y Oficinas de Cambio. Los incumplimientos relacionados con la indebida captación de fondos son pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en el art. 41 de la Ley de Entidades Financieras, en tanto que los referidos a la operación en cambios darán lugar a la aplicación del Régimen Penal Cambiario.”

4.4.5. Otros proveedores no financieros de crédito.

Deberán difundir la información detallada en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7. y 4.5.1. en las modalidades allí previstas.

4.5. Modelos de cartelería con información relevante para los usuarios de servicios financieros.



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 5. Información a difundir a través del sitio web institucional y de banca por Internet (“home banking”).

También deberán informar las promociones y bonificaciones ofrecidas, con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones.

La información debe ser íntegra, clara y discriminada por concepto.

Podrá utilizarse un único hiperenlace o hipervínculo para dar cumplimiento a esta exigencia, en la medida en que la información que se provea forme parte de la página oficial del sujeto obligado.

Estas publicaciones obligan a estos sujetos obligados durante todo el tiempo que se encuentren disponibles en su sitio de Internet institucional y hasta tanto sean reemplazadas.

5.3.1.2. Deberán difundir a través del servicio de banca por Internet (“home banking”) la siguiente información:

- i) La prevista en el punto 5.3.1.1. (cuando la entidad haya optado según lo señalado en el segundo párrafo del punto 5.2.).
- ii) Al momento de la contratación de cualquier producto y/o servicio a través de banca por Internet (“home banking”) y previo a su aceptación, deberá informarse al usuario los datos que integran la liquidación de la operación. Al mismo tiempo, deberán informar al cliente los medios de que dispondrá en caso de que desee revocar la aceptación o finalizar la relación contractual.
- iii) Sobre los depósitos con opción de cancelación anticipada en Unidades de Valor Adquisitivo actualizables por “CER” - Ley 25.827 (“UVA”), mencionando puntualmente la posibilidad de su cancelación anticipada, la tasa de interés y la tasa fija de precancelación en caso de ejercerse esa opción.

5.3.2. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

Deberán difundir obligatoriamente a través de su sitio web institucional la información prevista en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7., 4.5.1. y 4.5.5. y en el acápite ii) del punto 5.3.1.1.

5.3.3. Otros proveedores no financieros de crédito.

Deberán difundir obligatoriamente a través de su sitio web institucional la información prevista en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7., 4.5.1. y 4.5.5. y en el acápite ii) del punto 5.3.1.1.



B.C.R.A.	ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LAS NORMAS SOBRE “COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE”
----------	--

TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN						OBSERVACIONES
Sec.	Punto	Párr.	Com.	Anexo	Cap.	Sec.	Punto	Párr.	
1.	1.1.		“A” 5886						
	1.1.1.		“A” 5886						
	1.1.2.		“A” 5886						
	1.1.3.		“A” 5886						
	1.1.4.		“A” 5886						
	1.1.5.		“A” 7146				7.		
	1.2.		“A” 5886						
	1.2.1.		“A” 5886						
	1.2.2.		“A” 5886						
	1.2.3.		“A” 5886						S/Com. “A” 6664.
	1.2.4.		“A” 5886						S/Com. “A” 6279 y 6348.
	1.2.5.		“A” 5886						
	1.3.		“A” 5886						
	1.4.		“A” 5886						
	1.4.1.		“A” 5886						
	1.4.2.		“A” 5886						
	1.4.3.		“A” 5886						
	1.4.4.		“A” 5886						
1.4.5.		“A” 5886							
2.			“A” 5886						S/Com. “A” 6725.
3.	3.1.		“A” 6042				10.		
	3.2.		“A” 6042				11.		S/Com. “A” 6188 y 6448.
	3.3.		“A” 6716						
	3.4.		“A” 6448				6.		S/Com. “A” 6664.
4.	4.1		“A” 6419				1.		S/Com. “A” 6462.
	4.2.		“A” 6419				1.		
	4.3.		“A” 6419				1.		
	4.4.		“A” 6419				1.		S/Com. “A” 6462, 6541, 6753, 6871, 6892 y 7146.
	4.5.		“A” 6419				1.		S/Com. “A” 6547, 6721 y 6887.
	4.6.		“A” 6419				1.		S/Com. “A” 6462.
5.	5.1.		“A” 6419				2.		
	5.2.		“A” 6419				2.		
	5.3.		“A” 6419				2.		S/Com. “A” 6721, 6871 y 7146.



-Índice-

- Sección 7. Clasificación de los deudores de la cartera para consumo o vivienda.
- 7.1. Criterio de clasificación.
 - 7.2. Niveles de clasificación.
 - 7.3. Recategorización obligatoria.
 - 7.4. Información a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias sobre incrementos de la cartera irregular.
- Sección 8. Informaciones a clientes.
- 8.1. Informaciones a suministrar.
- Sección 9. Bases de observancia de las normas.
- 9.1. Base individual.
 - 9.2. Base consolidada.
- Sección 10. Otros obligados a la observancia de las normas sobre clasificación de deudores.
- 10.1. Proveedores no financieros de crédito.
 - 10.2. Fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras.
 - 10.3. Sociedades de garantía recíproca y fondos de garantía de carácter público.
- Sección 11. Disposiciones transitorias.
- Tabla de correlaciones.



B.C.R.A.	CLASIFICACIÓN DE DEUDORES
	Sección 10. Otros obligados a la observancia de las normas sobre clasificación de deudores.

10.1. Proveedores no financieros de crédito.

Las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito alcanzados por las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito”, deberán clasificar a los respectivos deudores en función de su mora, según los criterios aplicables para la cartera de “consumo o vivienda” y por aplicación de las disposiciones previstas en el punto 7.3. (reategorización obligatoria).

10.2. Fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras.

10.2.1. Clasificación de deudores de créditos fideicomitados.

Los fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la ley de entidades financieras deberán clasificar a los deudores de los créditos fideicomitados de acuerdo con la periodicidad y demás condiciones establecidas para las carteras “comercial” o “para consumo o vivienda”, según corresponda.

10.2.2. Requerimientos de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias.

Los fiduciarios mencionados deberán proporcionar a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias toda la información que ésta les requiera, para calcular las provisiones que deberán constituir las entidades financieras -sean o no las originantes de los créditos cedidos- sobre sus tenencias de certificados de participación y/o títulos de deuda de los respectivos fideicomisos.

10.3. Sociedades de garantía recíproca y fondos de garantía de carácter público.

Las sociedades de garantía recíproca y los fondos de garantía de carácter público inscriptos en los Registros habilitados en el Banco Central de la República Argentina deberán clasificar a las MiPyMEs cuyas deudas hayan sido canceladas en cumplimiento de las garantías que respaldaban las respectivas obligaciones. La clasificación se realizará en función de la mora, según los criterios aplicables para la cartera de “consumo o vivienda” y por aplicación de las disposiciones previstas en el punto 7.3.



CLASIFICACIÓN DE DEUDORES							
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN				OBSERVACIONES
Secc.	Punto	Párr.	Com.	Anexo	Punto	Párr.	
8.	8.1.		"A" 2216	I	5.		Según Com. "A" 2562.
9.	9.1.		"A" 2227	único	5.2.1.	Último	Según Com. "A" 2649.
	9.2.		"A" 2227	único	5.1.5. y 5.2.2.		Según Com. "A" 2649.
10.	10.1.		"A" 2389				Según Com. "A" 5593 y 7146.
	10.2.1.		"A" 2703		3.		Según Com. "A" 3145.
	10.2.2.		"A" 2703		4.		
	10.3.		"A" 3141		4.		Según Com. "A" 5275.
11.	11.1.		"A" 6938		1.		Según Com. "A" 7024 y 7107.
	11.2.		"A" 6938		8.		Según Com. "A" 7107.



B.C.R.A.	GESTIÓN CREDITICIA
	Sección 1. Requisitos para el otorgamiento de financiaciones.

1.8. Prohibiciones.

1.8.1. Las entidades financieras que hagan uso de redescuentos o adelantos del BCRA para situaciones transitorias de iliquidez no podrán otorgar asistencia crediticia en la que certificados de depósito a plazo –en pesos, en moneda extranjera o de títulos públicos– u obligaciones negociables emitidos por ellas sean recibidos en garantía del cumplimiento de préstamos, aun cuando haya transcurrido el plazo mínimo de 30 días desde la fecha de emisión, última negociación o transferencia, mientras mantengan vigentes esas facilidades.

1.8.2. Las entidades financieras emisoras de títulos de deuda subordinada, admitidos para determinar la responsabilidad patrimonial computable, o convertibles en acciones de la entidad no podrán recibir tales títulos en garantía de financiaciones o como contragarantía de avales otorgados a favor de terceros o de responsabilidades eventuales asumidas por cuenta de terceros.

1.9. Verificaciones mínimas sobre los proveedores no financieros de crédito.

En los casos de solicitudes de financiación de clientes de la cartera comercial o comercial asimilable a consumo que sean sujetos comprendidos en el punto 1.1. de las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito”, se deberá verificar –en forma previa al otorgamiento– que –en caso de corresponder– se encuentren inscriptos en los respectivos registros, cuya nómina figura en el sitio web del BCRA (www.bcra.gob.ar).

1.10. Importe de referencia.

El importe a considerar será el nivel máximo del valor de ventas totales anuales para la categoría “Micro” correspondiente al sector “Comercio” que determine la autoridad de aplicación de la Ley 24.467 (y sus modificatorias).



GESTIÓN CREDITICIA										
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN						OBSERVACIONES	
Sec.	Punto	Párr.	Com.	Anexo	Cap.	Sec.	Punto	Párr.		
1.	1.3.6.		"A" 3051						S/Com. "A" 6558 y 6639.	
	1.3.7.		"A" 3051						Según Com. "A" 6978.	
	1.3.8.1.		"A" 2573	I					S/Com. "A" 5520, 6334 y 6639.	
	1.3.8.2.		"A" 2573	II					S/Com. "A" 5520, 6167, 6334 y 6639.	
	1.3.9.	i)		"A" 2573				1.	9°	S/Com. "A" 6639.
		ii)		"A" 2573				1.	10°	
		Ult.		"A" 2573				1.	11°	
	1.3.10.		"A" 2573				1.	12°	S/Com. "A" 6167.	
	1.4.1.	1°		"A" 2373				3.	1°	
		2°		"B" 5902				9.		S/Com. "A" 6639.
	1.4.2.		"A" 2373 "B" 5902				3. 2.	1° y 2°		
	1.4.3.	1°		"A" 2373				3.	3°	S/Com. "A" 3051.
		2°		"A" 3051						
		3°		"B" 5902				6.		
		4°		"A" 3051						
	1.4.4.	1°		"B" 5902				1.	1° y 2°	
		2°		"B" 5902				1.	2°	
		3°		"B" 5902				1.	3°	
	1.4.5.		"B" 5902				1.	4°		
	1.4.6.1.		"A" 2989				5.	5.1.		
	1.4.6.2.		"A" 2989				5.	5.2.1.5.		
	1.4.7.		"A" 2373					3.	4°, 5° y 6°	S/Com. "A" 6167.
	1.5.	1°		"A" 2102				1.		
		2°		"A" 2102				2.		
	1.6.		"A" 2814				3.	3.1.	S/Com. "A" 3051 y 5223.	
	1.7.		"A" 2412						S/Com. "A" 5671, 5740 y 6639.	
	1.8.1.		"A" 2308						S/Com. "A" 3918 y 4559.	
1.8.2.		"A" 2177					3.			
1.9.		"A" 5593					6.	S/Com. "A" 7146.		
1.10.		"A" 5998					1.	S/Com. "A" 6528.		
2.	2.1.		"A" 49		I		3.2.1.	1°		
	2.2.	1°	"A" 49		I		3.2.1.	2°		
		2°	"A" 2729				7.	7.2.1.	2°	S/Com. "B" 9074.
2.3.		"A" 476					4.			
3.	3.1.		"A" 1465	I			2.			
	3.2.1.		"A" 1465	I			2.		S/Com. "A" 2275.	
	3.2.2.		"A" 2275				2.3.			
	3.2.3.		"A" 2275				2.1.			
	3.3.		"A" 1465	I			2.2.		S/Com. "A" 2275.	
4.	4.1.		"A" 431						S/Com. "A" 4817, 4876, 4972, 5520 y 6639.	
	4.2.		"A" 2322							