



BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

COMUNICACION " A " 2423

28/03/96

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 175.
Servicio de atención al usuario
del sistema financiero

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la siguiente resolución:

- "1. Disponer la creación, con vigencia a partir del 1.7.96, del servicio de atención al usuario del sistema financiero conforme al procedimiento que se establece en el anexo a la presente comunicación.
2. Dar a conocer al público en general los objetivos y alcances de esta medida a través de su difusión por medios gráficos -principalmente a través de las entidades financieras-, informando el procedimiento que los usuarios del sistema financiero deberán seguir para canalizar sus consultas y reclamos relacionados con la prestación del servicio de las entidades financieras."

Saludamos a Uds. muy atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Alfredo A. Besio	Miguel A. Kiguel
Gerente de Normas para	Subgerente General
Entidades Financieras	Area de Economía y Finanzas

ANEXO



+-----+-----+-----+-----+
I I NORMAS DE PROCEDIMIENTO PARA LA I Anexo I
IB.C.R.A. IPRESTACION DEL SERVICIO DE ATENCIONI a la I
I IAL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO ICom. "A" 2423I
+-----+-----+-----+-----+

1. El Banco Central atenderá las consultas y/o reclamaciones que efectúen los particulares, por medio de una línea telefónica de cobro revertido a través del prefijo 0-800, asesorando a los usuarios sobre este procedimiento.
2. Sin perjuicio de ello, cuando el usuario considere necesario presentar su inquietud como una reclamación formal a través de este servicio, podrá efectuarla directamente mediante una nota cursada por correo o por medio del fax o enviando la Fórmula 4362 implementada a tal efecto, junto con la documentación respaldatoria de su planteo que estime procedente.
3. Se atenderán los reclamos de los usuarios vinculados con inconvenientes de orden operativo en sus relaciones con las entidades y que, principalmente, impliquen deficiencias en la calidad del servicio que brindan las entidades financieras y/o incumplimientos respecto de las normas dictadas por el Banco Central.

Por tal motivo, no se encuentran comprendidas en este régimen las reclamaciones vinculadas con las situaciones que, a título enunciativo, se mencionan a continuación:

- 3.1. nivel de las tasas de interés cobradas y/o pagadas.
 - 3.2. valor de las comisiones cobradas, si fueron notificadas y aceptadas al momento de celebrarse el contrato.
 - 3.3. impuestos, tasas y/o contribuciones y tarifas por servicios públicos y privados que no cobra determinada entidad financiera.
 - 3.4. estado de las entidades financieras liquidadas a partir del 30.10.92.
4. El Banco Central analizará la procedencia del reclamo considerando sus características y en que medida la naturaleza del planteo, conforme a lo previsto en el punto anterior, determina la necesidad de que se lo traslade a la entidad que corresponda.
 5. En el caso de que se presente esta última situación, la entidad dispondrá de 10 días hábiles bancarios -contados a partir de la fecha de traslado- para emitir una respuesta concreta y sustantiva al recurrente -como mínimo, a través de carta certificada-, debiendo a su vez informar al Banco Central, en igual plazo, acerca del contenido y de la fecha de envío de la respuesta.



Por cada día que transcurra, luego de vencido el plazo fijado, sin efectuar la respectiva contestación, le será debitado de oficio a la entidad -en la cuenta corriente abierta en el Banco Central- un cargo diario de \$ 50.-, en concepto de servicio administrativo por seguimiento de reclamos, durante un período que no excederá 10 días hábiles bancarios, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder por aplicación del artículo 41 de la Ley de Entidades Financieras.

6. Si a criterio del recurrente la respuesta no satisface su inquietud o no recibe contestación en el término fijado, podrá dirigirse nuevamente a este servicio acompañando constancias de su reclamo y, en su caso, de la respuesta enviada por la entidad a la que se refiere el recurso, para que se reitere el reclamo a la entidad.

Transcurridos 10 días hábiles bancarios de haberse solicitado información a la entidad sin obtener respuesta, también le será debitado de oficio en la cuenta corriente que posee en el Banco Central un cargo de \$ 50.- diarios -como máximo durante los 10 días hábiles bancarios posteriores al vencimiento-, en concepto de servicio administrativo por seguimiento de reclamos, sin perjuicio de la aplicación del cargo a que se refiere el punto 5. cuando se presente la situación allí prevista y de la aplicación de las disposiciones del artículo 41 de la Ley de Entidades Financieras.

7. Las entidades financieras deberán proveer sin cargo a los usuarios -sean o no clientes suyos- la fórmula a que se refiere el punto 2., cualquiera sea la casa en la que el reclamante efectúe la solicitud y deberán destacar en un lugar visible la existencia de este servicio, el procedimiento para efectuar los reclamos y el área que se encarga de ello.
8. Las entidades deberán identificar el área que reciba las reclamaciones, la que tendrá por misión atender relaciones con el Banco Central en todos los aspectos atinentes a este servicio, efectuar el seguimiento de los reclamos transferidos, y remitir la contestación a los reclamantes.
9. Los datos sobre la cantidad y tipo de reclamaciones -según la estadística que regularmente se elabore- serán tenidos en cuenta por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias al momento de efectuarse la calificación de las entidades.