



BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN “A” 4378

05/07/2005

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 738

“Relaciones entre las entidades financieras y su clientela”. Adecuación de las disposiciones.

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

“1. Sustituir el punto 1. de las normas sobre “Relaciones entre las entidades financieras y su clientela” por el siguiente:

“1. Las cuestiones que se susciten entre las entidades financieras y su clientela o asociados en el caso de entidades de naturaleza cooperativa deben ser dirimidas entre las partes, sin intervención del Banco Central de la República Argentina.

Dicho criterio también será de aplicación cuando se trate de créditos cedidos a fideicomisos financieros por las entidades originantes, las cuales deberán considerar las cuestiones que planteen los deudores salvo que estos hayan sido notificados en forma fehaciente de la transferencia fiduciaria de la obligación, en cuyo caso esas cuestiones serán consideradas por el fiduciario del fideicomiso financiero.

En caso de que se verifiquen apartamientos a las normas legales y reglamentarias vigentes, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias tomará intervención a los fines de aplicar las disposiciones de la Ley de Entidades Financieras.”

2. Reemplazar el punto 2. de las normas sobre “Relaciones entre las entidades financieras y su clientela” por el siguiente:

“2. Las entidades financieras, con excepción de las cajas de crédito, y en su caso los fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley 21.526, deberán designar el funcionario titular y su/s suplente/s, responsables de atender los reclamos de la clientela, en los términos del manual de procedimientos que cada entidad adopte y en el cual también se preverá el curso de acción a seguir para canalizar consultas u otras inquietudes que planteen los clientes. Dicho manual deberá ser aprobado por el Directorio o autoridad equivalente -con la debida constancia en acta- y quedar a disposición de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias.

Además serán los encargados de recibir y dar curso a las presentaciones que les trasladen o formulen el Banco Central de la República Argentina y/u otros organismos nacionales o de jurisdicciones provinciales o locales, dentro de sus respectivas competencias, dirigidas a la entidad que representan, así como de la aplicación de las disposiciones que esa Institución establezca, relacionados con el servicio de atención a la clientela.



Dicha responsabilidad se extiende también a atender las cuestiones que se susciten con los deudores de fideicomisos financieros, en relación con los créditos originados en la entidad financiera y respecto de los cuales sea fiduciante, salvo que los deudores hayan sido notificados en forma fehaciente de la transferencia fiduciaria, en cuyo caso esas cuestiones serán consideradas por el fiduciario del fideicomiso financiero, a través del responsable que designen.

Dentro de los procedimientos señalados deberá contemplarse la elevación periódica a las máximas autoridades de la entidad de la información que releve en forma agrupada, para permitir la realización de estadísticas, acerca de la identificación de los presentantes, de los temas sobre los que se consulta o reclama y de la aceptación o rechazo -en cada caso- de los planteos formulados por la clientela, sin perjuicio de la intervención de la auditoría interna en la realización de evaluaciones periódicas respecto del programa establecido.

Para la designación de los funcionarios responsables del mencionado servicio, las entidades alcanzadas observarán las siguientes pautas:

- 2.1. Remitirán a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias la fotocopia certificada de la designación, junto con los datos personales de los funcionarios designados (titular y suplente/s). Además consignarán los números de teléfonos, fax y dirección de correo electrónico a los cuales podrán canalizarse las comunicaciones vinculadas con este servicio.
- 2.2. Las remociones o renunciaciones que se produzcan en el ejercicio de tal función, se informarán dentro de los 5 días hábiles de ocurridas, junto con la designación de sus reemplazantes.
- 2.3. Los eventuales incumplimientos que se constaten en la actuación de dichos funcionarios respecto de la observancia del manual de procedimientos que cada entidad adopte según las presentes disposiciones, o de las demás que el Banco Central de la República Argentina establezca en la materia, y en tanto se refiera a los aspectos que se encuentren bajo su órbita específica de competencia, los harán pasibles de las sanciones previstas por el artículo 41 de la Ley de Entidades Financieras, sin perjuicio de la responsabilidad que le cabe al directorio, al consejo de administración o a la máxima autoridad de la entidad.

Las entidades expondrán en sus locales, en lugares a la vista del público en general, cartelitos anunciando la existencia de este servicio de atención al cliente, así como los nombres de los responsables de considerar los reclamos y datos para dirigirse a ellos personalmente o por escrito. También se informará sobre el procedimiento y los encargados de considerar consultas u otras inquietudes.”

3. El servicio de atención a la clientela a que se refiere la medida dispuesta en el punto 2. de la presente resolución, deberá estar a disposición de los usuarios a más tardar el 1.9.05.”

Se señala que, como máximo, hasta el 17.8.05 deberán remitir a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias la nómina de los responsables designados a que se refiere el punto 2. de la resolución transcrita, en las condiciones previstas en el punto 2.1.



Les hacemos llegar en anexo las hojas que en reemplazo de las oportunamente provistas corresponde incorporar en el texto ordenado de referencia.

Saludamos a Uds. muy atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Alfredo A. Besio
Gerente de
Emisión de Normas

José I. Rutman
Gerente Principal de
Investigación y Emisión Normativa

ANEXO

CON COPIA A LOS FIDUCIARIOS DE LOS FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS



1. Las cuestiones que se susciten entre las entidades financieras y su clientela o asociados en el caso de entidades de naturaleza cooperativa deben ser dirimidas entre las partes, sin intervención del Banco Central de la República Argentina.

Dicho criterio también será de aplicación cuando se trate de créditos cedidos a fideicomisos financieros por las entidades originantes, las cuales deberán considerar las cuestiones que planteen los deudores salvo que estos hayan sido notificados en forma fehaciente de la transferencia fiduciaria de la obligación, en cuyo caso esas cuestiones serán consideradas por el fiduciario del fideicomiso financiero.

En caso de que se verifiquen apartamientos a las normas legales y reglamentarias vigentes, la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias tomará intervención a los fines de aplicar las disposiciones de la Ley de Entidades Financieras.

2. Las entidades financieras, con excepción de las cajas de crédito, y en su caso los fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley 21.526, deberán designar el funcionario titular y su/s suplente/s, responsables de atender los reclamos de la clientela, en los términos del manual de procedimientos que cada entidad adopte y en el cual también se preverá el curso de acción a seguir para canalizar consultas u otras inquietudes que planteen los clientes. Dicho manual deberá ser aprobado por el Directorio o autoridad equivalente -con la debida constancia en acta- y quedar a disposición de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias.

Además serán los encargados de recibir y dar curso a las presentaciones que les trasladen o formulen el Banco Central de la República Argentina y/u otros organismos nacionales o de jurisdicciones provinciales o locales, dentro de sus respectivas competencias, dirigidas a la entidad que representan, así como de la aplicación de las disposiciones que esa Institución establezca, relacionados con el servicio de atención a la clientela.

Dicha responsabilidad se extiende también a atender las cuestiones que se susciten con los deudores de fideicomisos financieros, en relación con los créditos originados en la entidad financiera y respecto de los cuales sea fiduciante, salvo que los deudores hayan sido notificados en forma fehaciente de la transferencia fiduciaria, en cuyo caso esas cuestiones serán consideradas por el fiduciario del fideicomiso financiero, a través del responsable que designen.

Dentro de los procedimientos señalados deberá contemplarse la elevación periódica a las máximas autoridades de la entidad de la información que releve en forma agrupada, para permitir la realización de estadísticas, acerca de la identificación de los presentantes, de los temas sobre los que se consulta o reclama y de la aceptación o rechazo -en cada caso- de los planteos formulados por la clientela, sin perjuicio de la intervención de la auditoría interna en la realización de evaluaciones periódicas respecto del programa establecido.

Para la designación de los funcionarios responsables del mencionado servicio, las entidades alcanzadas observarán las siguientes pautas:

- 2.1. Remitirán a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias la fotocopia certificada de la designación, junto con los datos personales de los funcionarios designados (titular y suplente/s). Además consignarán los números de teléfonos, fax y dirección de correo electrónico a los cuales podrán canalizarse las comunicaciones vinculadas con este servicio.



2.2. Las remociones o renunciaciones que se produzcan en el ejercicio de tal función, se informarán dentro de los 5 días hábiles de ocurridas, junto con la designación de sus reemplazantes.

2.3. Los eventuales incumplimientos que se constaten en la actuación de dichos funcionarios respecto de la observancia del manual de procedimientos que cada entidad adopte según las presentes disposiciones, o de las demás que el Banco Central de la República Argentina establezca en la materia, y en tanto se refiera a los aspectos que se encuentren bajo su órbita específica de competencia, los harán pasibles de las sanciones previstas por el artículo 41 de la Ley de Entidades Financieras, sin perjuicio de la responsabilidad que le cabe al directorio, al consejo de administración o a la máxima autoridad de la entidad.

Las entidades expondrán en sus locales, en lugares a la vista del público en general, carteles anunciando la existencia de este servicio de atención al cliente, así como los nombres de los responsables de considerar los reclamos y datos para dirigirse a ellos personalmente o por escrito. También se informará sobre el procedimiento y los encargados de considerar consultas u otras inquietudes.



B.C.R.A.	ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES INCLUIDAS EN EL TEXTO ORDENADO DE LAS NORMAS SOBRE RELACIONES ENTRE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y SU CLIENTELA
----------	--

TEXTO ORDENADO		NORMA DE ORIGEN				OBSERVACIONES
Punto	Párrafo	Com.	Capítulo	Punto	Párrafo	
1.	1°	"A" 90	XI	único		S/Com. "A" 4378
	2°	"A" 4378				
	3°	"A" 2900		1.	2°	
2.	1°	"A" 2467			2°	S/Com. "A" 4378
	2° a 5°	"A" 4378				