



BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN “A” 4429	25/10/2005
-----------------------	------------

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,  
A LOS FIDUCIARIOS DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular  
RUNOR 1 - 756

***Relaciones de las entidades financieras con su clientela. Adecuación de las disposiciones.***

---

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

1. Modificar el segundo párrafo del punto 2. de las normas sobre “Relaciones entre las entidades financieras y su clientela” que quedará redactado de la siguiente forma:

“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, relacionadas con el servicio de atención a la clientela. No resultará obligatorio que atiendan requerimientos relacionados con acciones judiciales o administrativas legalmente previstas que corresponda canalizar en otras áreas de la entidad, conforme al procedimiento interno que se haya establecido.”

2. Modificar el último párrafo del punto 2. de las normas sobre “Relaciones entre las entidades financieras y su clientela”, que quedará redactado de la siguiente forma:

“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, indicando el medio de comunicación a emplear a elección del cliente, uno de los cuales necesariamente deberá ser mediante nota. Iguales datos deberán incluirse en sus páginas de Internet en especial cuando se encuentre prevista la posibilidad de operar a través de esos sitios. También se informará sobre el procedimiento y los encargados de considerar consultas u otras inquietudes.

Sin perjuicio de ello, las entidades deberán propender, conforme a los procedimientos internos que implementen para la atención de reclamos y consultas, a designar a otros funcionarios por sucursal o por región. No obstante ello, en las pizarras de cada casa deberán informar en primer término al responsable que se haya comunicado a esta Institución al cual los clientes podrán dirigirse, además de los datos de sus suplentes.”



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

Saludamos a Uds. muy atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Alfredo A. Besio  
Gerente de  
Emisión de Normas

Jose I. Rutman  
Gerente Principal de  
Investigación y Emisión Normativa

ANEXO



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 o los funcionarios (titulares y suplentes), responsables de canalizar eficazmente las consultas, inquietudes y reclamos de la clientela, siguiendo el manual de procedimientos que cada entidad adopte, el cual 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, relacionadas con el servicio de atención a la clientela. No resultará obligatorio que atiendan requerimientos relacionados con acciones judiciales o administrativas legalmente previstas que corresponda canalizar en otras áreas de la entidad, conforme al procedimiento interno que se haya establecido.

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 -que taxativamente contendrán plazos razonables para formular la respuesta al cliente, excepto cuando ello se encuentre fijado en otras disposiciones aplicables- 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 del o los funcionarios designados (titulares y suplentes). 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 15 días hábiles de ocurridas.
- 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, 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, indicando el medio de comunicación a emplear a elección del cliente, uno de los cuales necesariamente deberá ser mediante nota. Iguales datos deberán incluirse en sus páginas de Internet en especial cuando se encuentre prevista la posibilidad de operar a través de esos sitios. También se informará sobre el procedimiento y los encargados de considerar consultas u otras inquietudes.

Sin perjuicio de ello, las entidades deberán propender, conforme a los procedimientos internos que implementen para la atención de reclamos y consultas, a designar a otros funcionarios por sucursal o por región. No obstante ello, en las pizarras de cada casa deberán informar en primer término al responsable que se haya comunicado a esta Institución al cual los clientes podrán dirigirse, además de los datos de sus suplentes.



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	Comunic.	Capít.	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 6°	"A" 4378				S/Com. "A" 4429, pto. 2.
	7°	"A" 4429		2.		