



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 5460

19/07/2013

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LAS CASAS, AGENCIAS Y OFICINAS DE CAMBIO,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
A LOS FIDUCIARIOS DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1040
OPRAC 1 - 697
OPASI 2 - 446

"Protección de los usuarios de servicios financieros". Modificaciones.

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

1. Sustituir las Secciones 1., 2., 3. y 7. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" por las contenidas en el Anexo que forma parte de la presente comunicación.
2. Reemplazar, con vigencia 30.09.13, los puntos 1.7., 3.2. y 3.4.1. de las normas sobre "Tasas de interés en las operaciones de crédito" por los que a continuación se transcriben:

"1.7. Comisiones y cargos adicionales a los intereses.

No se admite su aplicación en las operaciones de crédito respecto de los importes efectivamente desembolsados o del valor de las cuotas, es decir que incrementen directa o indirectamente las sumas devengadas por intereses compensatorios o punitivos.

En caso de operaciones en mora, su percepción resulta posible en la medida en que se trate del reembolso de erogaciones efectivamente realizadas por las entidades para la protección o recuperación de sus créditos (gastos de protesto, judiciales, de constitución de garantías u otros de índole similar).

Será de aplicación lo dispuesto por el punto 2.3.2. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".

"3.2. Exposición en los documentos.

En todas las operaciones, cualquiera sea su instrumentación, corresponde que en los contratos, recibos, notas de débito u otros documentos de relación con los clientes, donde se



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

expliciten tasas o importes de intereses, se deje expresa constancia de los siguientes aspectos.

- 3.2.1. Tasa de interés o de descuento anual contractualmente pactada, en tanto por ciento con dos decimales.
- 3.2.2. Tasa de interés efectiva anual equivalente al cálculo de los intereses en forma vencida, en tanto por ciento con dos decimales.
- 3.2.3. Carácter fijo o variable de la tasa de interés, con indicación en este último caso de los parámetros que se emplearán para su determinación y periodicidad del cambio.
- 3.2.4. Costo financiero total, a cuyo efecto se considerará lo establecido en el punto 3.4.

Para el cálculo del costo financiero total se tomarán en cuenta la tasa de interés, las comisiones y los cargos vigentes al momento de la contratación, indicando expresamente si esos conceptos podrán modificarse de conformidad con los parámetros y criterios preestablecidos en el contrato.”

“3.4.1. Definición.

Se expresará en forma de tasa efectiva anual, en tanto por ciento con dos decimales, y se determinará agregando a la tasa de interés el efecto de las comisiones y cargos asociados a la operación, cualquiera sea su concepto, teniendo en cuenta los siguientes criterios.”

3. Sustituir, con vigencia 30.09.13, los puntos 1.9.4., 3.11.4 y 4.11.4 de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales” por los siguientes:

“1.9.4. Toda modificación en las condiciones pactadas deberá efectuarse de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

Los fondos debitados indebidamente por comisiones y/o cargos deberán ser reintegrados a los titulares de acuerdo con lo dispuesto en el punto 2.3.5. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.”

“3.11.4. Las modificaciones en las condiciones pactadas -incluyendo el importe de las comisiones y/o cargos- deberán efectuarse de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

Los fondos debitados indebidamente por comisiones y/o cargos deberán ser reintegrados a los titulares de acuerdo con lo dispuesto en el punto 2.3.5. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.”

“4.11.4. Las modificaciones en las condiciones pactadas -incluyendo el importe de las comisiones y/o cargos- deberán efectuarse de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Los fondos debitados indebidamente por comisiones y/o cargos deberán ser reintegrados a los titulares de acuerdo con lo dispuesto en el punto 2.3.5. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

4. Reemplazar, con vigencia 30.09.13, el punto 3.8.2. de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” por el que sigue a continuación:

“3.8.2. Aviso a los titulares.

Se admitirá la aplicación de comisiones sobre los saldos inmovilizados, únicamente en la medida que las entidades lo comuniquen previamente a los titulares, haciendo referencia a su importe -el que no podrá superar, por mes calendario, el valor de la “carta certificada plus” (servicio básico de hasta 150 grs.) del Correo Argentino- y a la fecha de vigencia que no podrá ser inferior a 60 días corridos desde la comunicación.

Las comunicaciones se cursarán por correo mediante la señalada pieza postal certificada.”

5. Sustituir, con vigencia 30.09.13, los puntos 1.5.2.10., 1.5.3. y 1.5.4.3. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” por los que siguen a continuación:

“1.5.2.10. Las modificaciones en las condiciones pactadas -incluyendo el importe de las comisiones y/o cargos- deberán efectuarse de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

Los fondos debitados indebidamente por comisiones y/o cargos deberán ser reintegrados a los titulares de acuerdo con lo dispuesto en el punto 2.3.5. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

“1.5.3. Los requisitos mínimos de los contratos financieros (punto 2.3.1.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”).”

“1.5.4.3. Comisiones pactadas libremente al momento de la apertura o posteriormente, correspondientes a las operaciones previstas en los puntos 1.5.4.1. y 1.5.4.2., consignando importes o porcentajes.

Si las prestaciones se convienen con posterioridad a la apertura de la cuenta, se dejará constancia en documento suscripto junto con el cliente, con antelación a su puesta en vigencia y que complementará el contrato de cuenta corriente, respecto de los conceptos incluidos y de las oportunidades en que operarán los débitos, de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

6. Reemplazar, con vigencia 30.09.13, los puntos 1.5.2.9., 1.5.3. y 1.5.4.3. de las normas sobre “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas” por los que a continuación se transcriben:

“1.5.2.9. Las modificaciones en las condiciones pactadas -incluyendo el importe de las comisiones y/o cargos- deberán efectuarse de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

Los fondos debitados indebidamente por comisiones y/o cargos deberán ser reintegrados a los titulares de acuerdo con lo dispuesto en el punto 2.3.5. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

“1.5.3. Los requisitos mínimos de los contratos financieros (punto 2.3.1.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”).”

“1.5.4.3. Comisiones pactadas libremente al momento de la apertura o posteriormente, correspondientes a las operaciones previstas en los puntos 1.5.4.1. y 1.5.4.2., consignando importes o porcentajes.

Si las prestaciones se convienen con posterioridad a la apertura de la cuenta, se dejará constancia en documento suscripto junto con el cliente, con antelación a su puesta en vigencia y que complementará el contrato de cuenta a la vista, respecto de los conceptos incluidos y de las oportunidades en que operarán los débitos, de conformidad con lo dispuesto en el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

7. Sustituir, con vigencia 30.09.13, los puntos 1.1.3.1. y 1.1.3.2. de la Sección 1. de las normas sobre “Gestión crediticia”, por los siguientes:

“1.1.3. Contenido.

1.1.3.1. Concepto general.

El legajo deberá contener todos los elementos que permitan efectuar la correcta identificación del deudor y las pertinentes evaluaciones acerca del patrimonio, flujo de ingresos y egresos, rentabilidad empresarial o del proyecto a financiar.

Las políticas crediticias deberán ajustarse a las disposiciones del punto 2.6. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

A los fines de prevenir la presentación de documentos apócrifos o que no se correspondan con sus presentantes, entre otras previsiones, se deberá consultar si los documentos presentados se encuentran cuestionados, de acuerdo con la información obrante en el Registro Nacional de Documentos de Identidad Cuestionados, ingresando a la página de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales www.jus.gob.ar/datos-personales/documentos-cuestionados.aspx.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Cuando, de acuerdo con las normas sobre "Clasificación de deudores", no corresponda evaluar la capacidad de repago del deudor por encontrarse la deuda cubierta con garantías preferidas "A", no será obligatorio incorporar al legajo del cliente el flujo de fondos, los estados contables ni toda otra información necesaria para efectuar ese análisis.

Constarán las evaluaciones que deben llevarse a cabo con motivo de la aplicación de las normas sobre "Clasificación de deudores" y "Graduación del crédito" y, también, deberán contar con datos que permitan verificar el cumplimiento de las regulaciones establecidas en materia crediticia.

Respecto de los clientes de la cartera de consumo a los que la entidad prestamista les acredite sus respectivos haberes en cuenta, ésta podrá utilizar esa información como elemento demostrativo de su capacidad de pago.

Adicionalmente, deberán constar, cuando correspondan, las exigencias a que se refieren los puntos 1.2. a 1.5.

1.1.3.2. Aspectos específicos.

- i) En materia de las evaluaciones previstas por las normas sobre "Clasificación de deudores", según las cuales procede dejar constancia de las revisiones efectuadas y de la clasificación asignada, se admitirá que la clasificación se mantenga en planillas separadas, siempre que el procedimiento adoptado -que deberá estar descrito en el "Manual de procedimientos de clasificación y previsión"- permita la identificación precisa de la clasificación asignada a cada cliente desde la planilla al legajo y viceversa.
- ii) El legajo deberá contar con información acerca de la totalidad del margen de crédito asignado al cliente y responsabilidades eventuales asumidas respecto de él, cualquiera sea el concepto o línea crediticia.

Por otra parte, el saldo actualizado de la totalidad de las financiaciones otorgadas -que comprenderá las facilidades asignadas por todas las filiales y unidades operativas de la entidad- deberá encontrarse disponible, discriminado por concepto, según el sistema de información contable que utilice la entidad, en el lugar de radicación del legajo del cliente o la casa central, de corresponder llevar copia en ésta, de acuerdo con las normas pertinentes.

El legajo deberá contar con información acerca del margen global máximo de crédito para el cual califique el cliente conforme a la política crediticia de cada entidad, como asimismo el margen que le haya sido efectivamente otorgado, incluyendo las financiaciones acordadas y las responsabilidades eventuales asumidas respecto de él, cualquiera sea el concepto o línea crediticia.

Por otra parte, el legajo deberá contener el saldo actualizado de la totalidad de las financiaciones otorgadas que comprenderá las facilidades asignadas por todas las filiales y unidades operativas de la entidad.

Cuando sea política de la entidad financiera discriminar el margen global y/o el efectivamente otorgado -por tipo o línea de préstamo-, esa información de-



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

berá constar en el legajo de crédito de cada cliente, el cual deberá encontrarse en el lugar de radicación de la cuenta o la casa central, de acuerdo con las normas pertinentes.

La política que cada entidad adopte para definir los márgenes de crédito que asigne a cada cliente deberá ser aprobada por su Directorio o autoridad equivalente.

- iii) En los casos de corresponsales, el legajo deberá contener la información y demás elementos de juicio que permitan conocer su identificación, calificación, márgenes de crédito y cualquier otro dato vinculado a esa relación, de acuerdo con lo establecido en las normas sobre "Cuentas de corresponsalía".
- iv) En los casos de préstamos a personas físicas con garantía hipotecaria en primer grado sobre una vivienda o con garantía prendaria en primer grado sobre automóviles o vehículos utilitarios livianos 0 km para uso particular, comercial o alquiler, se anexarán al legajo del deudor las carpetas crediticias, legal y de administración cuando se observen las pautas previstas en los respectivos manuales de originación y administración.
- v) Cuando estuviese prevista la contratación de un seguro de vida sobre saldo deudor, el legajo deberá contener la constancia del ejercicio de la opción prevista en el punto 2.3.11. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" y la identificación de la póliza contratada a ese efecto, debiendo mantenerse el original respectivo a disposición del usuario."

Por último, les hacemos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en el texto ordenado de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros". Oportunamente se les hará llegar las que corresponde incorporar en los textos ordenados de las normas sobre "Tasas de interés en las operaciones de crédito", "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales", "Depósitos e inversiones a plazo", "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria", "Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas" y "Gestión crediticia". Asimismo, se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gov.ar, accediendo a "normativa" ("textos ordenados"), 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

Norberto S. Dorensztein
Gerente Principal de Protección
al Usuario de Servicios Financieros

ANEXO



-Índice-

Sección 1. Disposiciones generales.

- 1.1. Partes.
- 1.2. Criterio general y supervisión.

Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

- 2.1. Concepto.
- 2.2. Casos especiales.
- 2.3. Recaudos mínimos de la relación de consumo.
- 2.4. Publicidad de la información.
- 2.5. Información al Banco Central.
- 2.6. Otras disposiciones.

Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

- 3.1. Requisitos mínimos.
- 3.2. Controles.

Sección 4. Publicidad del Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

Sección 5. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

- 5.1. Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros.
- 5.2. Denuncias individuales.
- 5.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.
- 5.4. Actuaciones de oficio.

Sección 6. Sanciones.

Sección 7. Disposiciones transitorias.

Tabla de correlaciones.



| | |
|----------|---|
| 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 físicas 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.

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. Casas, agencias y oficinas de cambio, excepto por las operaciones permitidas de conformidad con el art. 3ro. del Decreto N° 62/71.

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, excepto por las operaciones no comprendidas en la Ley de Tarjetas de Crédito.

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.

1.2. Criterio general y supervisión.

Los sujetos obligados deben considerar y resolver fundadamente y contemplando los derechos básicos enunciados en la Sección 2., 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 supervisará la actuación de los sujetos obligados, a quienes les resultarán de aplicación las disposiciones de la Sección 6. en caso de incumplimiento de las presentes normas.



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

2.1. Concepto.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, en la relación de consumo respectiva, a:

- la protección de su seguridad e intereses económicos;
- recibir información adecuada y veraz acerca de los términos y condiciones de los servicios que contraten, así como copia de los instrumentos que suscriban;
- la libertad de elección; y
- condiciones de trato equitativo y digno.

Los sujetos obligados deberán adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a todos los actuales y potenciales usuarios de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones igualitarias de acceso a tales servicios.

2.2. Casos especiales.

2.2.1. Personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso a y/o de permanencia en los puntos de atención al usuario (casas operativas).

Son aquellas personas que se desplazan con dificultad -requieran o no de ayuda técnica para ambular- o que por cualquier otra limitación física revelen impedimentos para permanecer de pie y/o acceder de la manera usual a las casas operativas. Se considerarán comprendidas en este segmento a las mujeres embarazadas o personas que cargan en brazos niños de hasta dos años.

Deberán recibir atención prioritaria en las casas operativas y quedar eximidos de formar la fila correspondiente al resto de los usuarios de servicios financieros. En el caso de que deban aguardar para ser atendidos, se les deberá proveer de asientos adecuados.

2.2.2. Personas con dificultades visuales.

Los cajeros automáticos destinados a los usuarios de servicios financieros con dificultades visuales deberán contar con software reproductor de texto-a-voz, auriculares con su respectivo conector estándar, teclado con sistema Braille o estándar con relieve resaltado y mecanismo audible y perceptible destinado a alertar el olvido de la tarjeta y/o del dinero dispensado por el equipo.

Además se deberá dar a estos usuarios la opción de obtener en sistema Braille la documentación asociada a los productos que contratan (condiciones pactadas en los contratos y los resúmenes de cuenta) no alcanzando esta exigencia a los comprobantes por operaciones de depósito, de extracción, de compraventa de moneda extranjera y de pago, realizadas por ventanilla o por cajeros automáticos y terminales de autoservicio. El sujeto obligado deberá conservar constancia de haber permitido el ejercicio de este derecho.



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

No se podrán cobrar comisiones y/o cargos diferenciales a estos usuarios por ninguna de las prestaciones especiales previstas en este punto.

Los servicios de banca por Internet (“home banking”) y banca móvil deberán incluir -según el caso- opciones que permitan a estas personas operar tales sistemas sin el auxilio de terceros.

2.2.3. Disposiciones comunes.

2.2.3.1. Para la atención personal y telefónica de estos grupos de usuarios de servicios financieros, cada sujeto obligado deberá seguir los procedimientos especiales definidos y aprobados en el manual de atención a los usuarios de servicios financieros, de conformidad con las disposiciones del punto 3.1.2.

2.2.3.2. La accesibilidad a los puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberá respetar características apropiadas para cada uno de estos grupos poblacionales que implican, entre otras medidas, la eliminación de escalones, desniveles o cualquier otra clase de obstáculos físicos o la instalación de rampas, el mantenimiento de espacios amplios entre puestos de atención, la incorporación de elementos que orienten o faciliten la circulación.

2.2.3.3. En materia de cajeros automáticos para personas con dificultad visual, la entidad deberá alcanzar la cobertura del servicio en al menos el 10% del total de los equipos instalados, comenzando con aquellos emplazados en las localidades de mayor población, sin perjuicio de las mayores obligaciones a favor de tales personas que pueda imponer la normativa local.

No se podrán efectuar cargos adicionales a los usuarios de servicios financieros por el uso de equipos con estas características.

2.2.3.4. Toda renovación de equipos y/o de instalaciones en los puntos de atención al usuario del sujeto obligado deberá contemplar previamente que las necesidades de los usuarios de servicios financieros que encuadran en estos segmentos poblacionales se encuentren suficientemente atendidas.

Lo establecido en las presentes normas no reemplaza ni obsta el cumplimiento que los sujetos obligados deban realizar de otras disposiciones dictadas por autoridades competentes en la materia.

2.3. Recaudos mínimos de la relación de consumo.

2.3.1. Al momento de la contratación del producto o servicio.

2.3.1.1. Requisitos mínimos de los contratos financieros.

Los contratos deben ser de clara redacción y con tamaño de tipografía mínimo de 1,8 milímetros de altura.

| | | | |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|
| Versión: 2a. | COMUNICACIÓN “A” 5460 | Vigencia: 19/07/2013 | Página 2 |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|



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

Los ejemplares del contrato deben suscribirse a un solo efecto y en el acto de la contratación debe entregarse uno al usuario de servicios financieros debidamente suscripto por el sujeto obligado.

Cuando se trate de solicitudes de productos o servicios que serán sometidas a la aprobación posterior del sujeto obligado, deberá entregarse al usuario de servicios financieros un ejemplar de la totalidad de los formularios que firma en ese acto, intervenido por el sujeto obligado en carácter de constancia de recepción. En dicha oportunidad el sujeto obligado le deberá además notificar -conservando constancia de ello- que una vez aprobada la solicitud se le proporcionará -dentro de los diez días hábiles contados a partir de la fecha de su aprobación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último- el contrato con la firma autorizada del sujeto obligado.

Las cláusulas del contrato deben ser comprensibles y autosuficientes, correspondiendo tener por no escritas las que remitan a textos o documentos que no se proporcionen al usuario de servicios financieros en forma simultánea al momento de la firma del contrato.

Los contratos como mínimo deben contener:

- i) La descripción y especificación completa del producto y/o servicio.
- ii) La razón social, CUIT y domicilio legal del sujeto obligado.
- iii) Identificación del usuario de servicios financieros.

Personas físicas: nombres y apellidos completos, tipo y número de documento, CUIT/CUIL/CDI y domicilio. Personas jurídicas: razón social, CUIT y domicilio legal.

- iv) Las comisiones y cargos así como los términos y condiciones y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados y convenidos.
- v) Cláusula de revocación en donde se indique que el usuario de servicios financieros tiene derecho a revocar la aceptación del producto o servicio dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el contrato o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último, notificando de manera fehaciente o por el mismo medio en que el servicio o producto fue contratado.

Para el caso de la contratación a distancia, este plazo se contará a partir de la fecha en la cual el usuario reciba el contrato con la firma del sujeto obligado.



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

Se aclarará en esta misma cláusula que dicha revocación será sin costo ni responsabilidad alguna para el usuario de servicios financieros en la medida que no haya hecho uso del respectivo producto o servicio y que, en el caso de que lo haya utilizado, sólo se le cobrarán las comisiones y cargos previstos para la prestación, proporcionados al tiempo de utilización del servicio o producto.

La facultad de revocación debe ser informada al usuario en todo documento que le sea presentado con motivo de la oferta y/o contratación del producto o servicio.

Lo previsto en este punto no aplica a las operaciones de captación de fondos que realizan las entidades financieras en el marco de las normas sobre "Depósitos e inversiones a plazo".

- vi) El derecho del usuario de efectuar, en cualquier momento del plazo del crédito, la precancelación total o precancelaciones parciales con ajuste a lo previsto en el punto 2.3.2.1.
- vii) El derecho del usuario de realizar operaciones por ventanilla, sin restricciones de tipo de operación -sujeto a las que por razones operativas pudieran existir- ni de monto mínimo, conforme a lo previsto en el punto 2.3.2.2.
- viii) Los restantes requisitos normativamente reglamentados según el producto o servicio de que se trate.

2.3.1.2. Contratos multiproducto.

En materia de libertad de elección de productos o servicios financieros brindados por los sujetos obligados, se admitirán contratos multiproducto en la medida en que las secciones correspondientes a cada producto puedan escindirse en contratos individuales autónomos, de manera tal que cada usuario pueda adherir solamente a el/los productos que efectivamente le interesen.

2.3.1.3. Contratación de productos y servicios a distancia.

Cualquiera sea la modalidad utilizada (telefónica, por correspondencia, por medios electrónicos, promoción a través de terceros, etc.), se proporcionará al usuario de servicios financieros un ejemplar del contrato con la firma autorizada del sujeto obligado, dentro de los diez (10) días hábiles de realizada la contratación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último.

Deberá utilizarse la documentación habitual que el sujeto obligado emplea en los contratos presenciales.



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

2.3.2. Comisiones y cargos.

2.3.2.1. Admitidos.

Todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto -excluyendo la tasa de interés- que los sujetos obligados perciban o pretendan percibir de los usuarios de servicios financieros (“comisiones y cargos”), deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico.

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 comisiones obedecen a servicios que prestan los sujetos obligados y, en tal sentido, pueden incluir retribuciones a su favor que excedan el costo de la prestación.

Los cargos obedecen a servicios que prestan terceros, por lo que solamente pueden ser transferidos al costo a los usuarios.

Asimismo, el importe de los cargos que el sujeto obligado transfiera a los usuarios no podrá ser superior al que el tercero prestador perciba de particulares, sin intermediarios y en similares condiciones (servicios postales, compañía de seguros, escribanía y registros de propiedad, u otros de índole similar).

En las operaciones de crédito, los sujetos obligados podrán aplicar comisiones sobre los importes no utilizados de los acuerdos de asignación de fondos, dado que su puesta a disposición a los usuarios configura la prestación del servicio.

La precancelación total o parcial de financiaciones 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.

Además, será de aplicación lo previsto en el punto 1.7. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”.

2.3.2.2. No admitidos.

No corresponde el cobro a los usuarios de conceptos que no observen las condiciones enunciadas en el punto 2.3.2.1.

En ningún caso podrán aplicarse comisiones y/o cargos al usuario por servicios financieros que no hayan sido solicitados, pactados y/o autorizados por él y, aun cuando habiendo sido solicitados, pactados y/o autorizados por éste e informados por el sujeto obligado al usuario, no se hayan prestado de manera efectiva.

| | | | |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|
| Versión: 1a. | COMUNICACIÓN “A” 5460 | Vigencia: 19/07/2013 | Página 5 |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|



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

No podrán aplicarse comisiones a las operaciones efectuadas por ventanilla por los usuarios de servicios financieros que sean personas físicas. Estas disposiciones también serán aplicables para los distintos tipos de cuentas de depósito, salvo en los casos en que rijan comisiones máximas establecidas específicamente por el Banco Central, tales como las fijadas para las transferencias de fondos realizadas por ventanilla.

Independientemente de lo expuesto, se consideran no admitidos los siguientes cargos y comisiones: por contratación y/o administración de seguros (dado que sólo es transferible la prima al usuario), por generación de resumen de cuenta o de envío de resumen de cuenta virtual (esos servicios deben estar incluidos en la comisión por mantenimiento de cuenta) y por evaluación, otorgamiento o administración de financiaciones.

2.3.3. Exposición de las tasas de interés y del costo financiero total (CFT) en los documentos.

Para las operaciones de financiación debe aplicarse lo dispuesto en el punto 3.2. de las normas sobre "Tasas de interés en las operaciones de crédito".

La falta de inclusión en los documentos de la tasa de interés y/o del costo financiero total determinará que el sujeto obligado podrá aplicar al usuario, como máximo CFT, la tasa promedio que surja de la encuesta de tasas de interés de depósitos a plazo fijo de 30 a 59 días -de pesos o dólares, según la moneda de la operación- informada por el Banco Central a la fecha de celebración del contrato -o, en caso de que no estuviera disponible, la última informada- sobre la base de la información provista por la totalidad de bancos públicos y privados.

Para el cálculo del costo financiero total se tomará en cuenta la tasa de interés, las comisiones y cargos vigentes al momento de la contratación, indicando expresamente si esos conceptos podrán modificarse de conformidad con los parámetros y criterios pre-establecidos en el contrato.

2.3.4. Cambios de condiciones pactadas.

A fin de modificar las condiciones pactadas debe darse la totalidad de las siguientes condiciones:

- i) 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, ajustándose a lo señalado en el punto 2.3.2.

Los incrementos en las tasas de interés, comisiones y/o cargos, además, deben ser justificados desde el punto de vista técnico y económico, en el marco de lo dispuesto en el punto 2.3.2.1.

- ii) La modificación no debe alterar el objeto del contrato ni importar un desmedro respecto de los productos o servicios contratados.



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

iii) Consentimiento.

En el caso de que el sujeto obligado pretenda incorporar nuevos conceptos en calidad de comisiones y/o cargos que no hubiesen sido previstos en el contrato o reducir prestaciones contempladas en él, deberá previamente obtener el consentimiento expreso del usuario de servicios financieros.

Cuando se trate de modificaciones en los valores de comisiones y/o cargos debidamente aceptados por el usuario, su consentimiento al cambio podrá quedar conformado por la falta de objeción al mismo dentro del plazo establecido en el acápite iv).

En los contratos de tarjeta de crédito el consentimiento a modificaciones en las condiciones pactadas (nuevas comisiones y/o cargos) sólo puede ser dado por el titular de la cuenta.

iv) Notificaciones. Forma, plazos y efectos.

El usuario de servicios financieros debe ser notificado de las modificaciones que aplicará el sujeto obligado con una antelación mínima de (60) sesenta días corridos a su entrada en vigencia. Las modificaciones que resulten económicamente más beneficiosas para el usuario -por una reducción de los valores pactados- no requieren notificación anticipada.

Las notificaciones por cambios de condiciones pactadas (nuevos conceptos y/o valores o reducción de prestaciones del servicio) serán en todos los casos gratuitas para el usuario de servicios financieros. Deberán efectuarse mediante documento escrito dirigido al domicilio real del usuario de servicios financieros -en forma separada de cualquier otra información que remita el sujeto obligado (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa- o a su correo electrónico en aquellos casos en que hubiere expresamente aceptado esa forma de notificación.

En el cuerpo de estas notificaciones deberá incluirse una leyenda para indicar que en el caso de que el usuario de servicios financieros no acepte la modificación promovida por el sujeto obligado, podrá optar por rescindir el contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigencia del cambio y sin cargo alguno, sin perjuicio de que deberá cumplir las obligaciones pendientes a su cargo.

2.3.5. Reintegro de importes.

Todo importe cobrado de cualquier forma al usuario de servicios financieros por tasas de interés, comisiones y/o cargos sin el cumplimiento de lo previsto en los puntos 2.3.2. a 2.3.4. deberá serle reintegrado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al momento de presentación del reclamo ante el sujeto obligado, de conformidad con las previsiones del punto 3.1.4. y sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder.

| | | | |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|
| Versión: 1a. | COMUNICACIÓN "A" 5460 | Vigencia: 19/07/2013 | Página 7 |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|



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

En tales situaciones, corresponderá reconocer el importe de los gastos realizados para la obtención del reintegro y los intereses compensatorios pertinentes, aplicando a ese efecto dos veces la tasa promedio del último mes disponible que surja de la encuesta de tasas de interés de depósitos a plazo fijo de 30 a 59 días -de pesos o dólares, según la moneda de la operación- informada por el Banco Central a la fecha de celebración del contrato -o, en caso de que no estuviera disponible, la última informada- sobre la base de la información provista por la totalidad de bancos públicos y privados.

2.3.6. Nuevas copias de documentación.

El usuario de servicios financieros podrá solicitar -a su cargo y en cualquier momento de la relación de consumo- al sujeto obligado nuevas copias del/de los contrato/s vigente/s que lo vinculan con él.

2.3.7. Interpretación.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el usuario de servicios financieros. Cuando existan dudas sobre el alcance de su obligación se estará a la que sea menos gravosa.

2.3.8. Cláusulas abusivas.

En los contratos celebrados entre el usuario de servicios financieros y los sujetos obligados, se tendrán por no escritas las cláusulas que:

2.3.8.1. Desnaturalicen las obligaciones del sujeto obligado.

2.3.8.2. Importen una renuncia o restricción a los derechos del usuario de servicios financieros, o amplíen derechos del sujeto obligado.

2.3.8.3. Por su contenido, redacción o presentación no sea razonable esperar que se las incluya por no guardar conexión con la naturaleza del contrato.

2.3.8.4. Impongan obstáculos onerosos para el ejercicio efectivo de los derechos del usuario de servicios financieros.

2.3.8.5. Coloquen al usuario de servicios financieros en una situación desventajosa o desigual con el sujeto obligado.

2.3.8.6. Transfieran la responsabilidad del sujeto obligado a terceros.

2.3.8.7. Establezcan la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario de servicios financieros.

2.3.8.8. Permitan al sujeto obligado, directa o indirectamente, alterar el importe de las tasas, comisiones y/o cargos de manera unilateral, apartándose del mecanismo previsto en toda la normativa aplicable, para modificación de cláusulas contractuales.



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

2.3.9. Irrenunciabilidad.

Los derechos y/o facultades reconocidos al usuario por estas normas no pueden en ningún caso ser dispensados ni renunciados.

2.3.10. Denominaciones.

La denominación de los productos o servicios en las solicitudes, contratos, sistema de banca por Internet (homebanking) y resúmenes de cuenta deberá ajustarse a la prevista en las normas del Banco Central (“caja de ahorros en pesos”, “caja de ahorros en dólares”, “cuenta corriente bancaria”, “cuenta sueldo/de la seguridad social”, etc.), sin perjuicio de que se pueda aludir adicionalmente al paquete comercial que eventualmente conformen.

2.3.11. Seguros como contratación accesoria a un servicio financiero.

Cuando por la naturaleza de los servicios financieros ofrecidos se encuentre prevista la contratación accesoria de un seguro, los sujetos obligados deberán ofrecer a los usuarios de servicios financieros por lo menos tres compañías aseguradoras no vinculadas entre sí entre las que deberán poder optar, y conservar constancia del ejercicio de ese derecho por parte de dichos usuarios.

El cargo que el sujeto obligado aplique no podrá ser superior al que la compañía de seguros elegida perciba por operaciones con particulares y sin la intervención del sujeto obligado, concertadas en el lugar de contratación o de domicilio del usuario.

2.4. Publicidad de la información.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas 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 (MiPyMEs), en este último caso de acuerdo con las normas sobre “Determinación de la condición de micro, pequeña y mediana empresa”:

2.4.1. En forma personal.

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.



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

2.4.2. Por Internet.

Estos sujetos obligados deben publicar en la página de inicio de su sitio de Internet institucional todas las comisiones y cargos, tasas de interés y costo financiero total en los términos de las normas sobre "Tasas de interés en las operaciones de crédito" de la totalidad de los productos y/o servicios, propios o de terceros, ofrecidos a los referidos usuarios de servicios financieros y que estos últimos deban abonar.

En caso de productos y/o servicios cuyas condiciones varíen en virtud de determinados parámetros que fije el sujeto obligado (edad, plazo, monto, condición de empleado o jubilado, con o sin pago de haberes a través del sujeto obligado, etc.), se deberá publicar la información antes mencionada en forma discriminada para cada una de las variantes del producto y/o servicio en cuestión.

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.

El acceso a toda esta información deberá ser fácil y directo desde la página de inicio del sitio de Internet institucional de estos sujetos obligados y ocupar un lugar destacado -en cuanto a visibilidad y tamaño- en la mencionada página.

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. No se admitirán otras remisiones a documentos, archivos y/o sitios de Internet.

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.

Aquellos conceptos que no se encuentren publicados en el sitio de Internet de estos sujetos obligados, no podrán ser cobrados a los referidos usuarios de servicios financieros.

2.5. Información al Banco Central.

Los sujetos obligados definidos en el punto 2.4. que ofrezcan y comercialicen productos y/o servicios que se perfeccionan con la firma o aceptación de contratos con cláusulas preestablecidas (contratos de adhesión), deberán informar las comisiones y cargos que cobren a los usuarios de servicios financieros mencionados en dicho punto, a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del BCRA. Las modificaciones deberán ser informadas a dicha Gerencia Principal con una antelación mínima de noventa (90) días corridos respecto de la fecha de su efectiva aplicación, excepto cuando se trate de una reducción de las comisiones y/o cargos, en cuyo caso podrán aplicarse sin demora, sin perjuicio de que deberán ser informadas al BCRA.



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

2.6. Otras disposiciones.

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.

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. |

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.

3.1. Requisitos mínimos.

3.1.1. Responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular o suplente a cargo).

El Directorio o autoridad equivalente de los sujetos obligados a que se refiere el punto 1.1.2. deberá nombrar a un funcionario como responsable de atención al usuario de servicios financieros en carácter de titular y, por lo menos, otro como suplente, quienes deberán asegurar la adecuada atención de los usuarios de servicios financieros, de conformidad con lo establecido en el punto 3.1.2.

Deberá remitirse a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros fotocopia certificada por escribano público de las designaciones, junto con los datos personales de los funcionarios nombrados como responsables (titular y suplente/s). Además, deberán consignarse los números de teléfonos, fax y dirección/es postales y de correo electrónico destinadas a la canalización de las comunicaciones vinculadas con el servicio de atención al usuario de servicios financieros.

La documentación relacionada con cualquier cambio registrado en los datos deberá obrar en la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles de ocurrido.

Sus funciones y responsabilidades serán:

3.1.1.1. Recibir y dar curso a las presentaciones -concernientes al sujeto obligado que representan- que inicien los usuarios de servicios financieros, así como las que les trasladen y/o formulen -dentro de sus respectivas competencias- el Banco Central de la República Argentina y/u otros entes públicos.

Las consultas o reclamos originados en cuestiones suscitadas con deudores de fideicomisos financieros que no fueron notificados fehacientemente de la transferencia fiduciaria de su obligación deberán ser atendidos por el responsable de atención al usuario de servicios financieros de la entidad financiera cedente.

Los requerimientos relacionados con situaciones que hubieren dado lugar a acciones legales -judiciales o extrajudiciales- iniciadas por el sujeto obligado o por el usuario de servicios financieros, podrán ser canalizados internamente a través de otras áreas del sujeto obligado de acuerdo con el procedimiento que éste establezca. Ello no obstará a que, en estos casos, los usuarios de servicios financieros puedan requerir y recibir información y/o explicaciones a través del servicio de atención al usuario del sujeto obligado.



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

- 3.1.1.2. Aplicar estas disposiciones así como las que el sujeto obligado establezca en materia de servicio de atención al usuario de servicios financieros en su manual de procedimiento.
- 3.1.1.3. Participar en el diseño de nuevos productos y servicios así como en la modificación de los existentes, para su adecuación a la normativa vigente en materia de protección del usuario de servicios financieros.
- 3.1.1.4. Verificar que la publicidad que por cualquier medio realice el sujeto obligado sobre productos y servicios que ofrezca se ajuste a las normativas vigentes en igual materia.
- 3.1.1.5. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Sección 2. en todos los puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) del sujeto obligado que representa.
- 3.1.1.6. Administrar y tener actualizado el registro centralizado de consultas y reclamos a que se refiere el punto 3.1.3, actuando coordinadamente -cuando corresponda- con el personal que lo represente a nivel zonal o por casa.
- 3.1.1.7. Elaborar y elevar al Directorio o autoridad equivalente reportes con periodicidad como mínimo trimestral acerca de la cantidad de consultas y reclamos recibidos, consignando un desglose por los siguientes criterios: tipo de temas que los originan, los productos y casas involucradas y los plazos promedio de resolución. Además deberán contener estadísticas comparativas respecto de períodos anteriores y -de corresponder- propuestas correctivas.

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, los procedimientos internos deberán contemplar la designación, por casa o por región, de personal con funciones de representación del responsable de atención al usuario de servicios financieros -sin que ello implique una delegación de sus responsabilidades- así como el establecimiento de mecanismos de reporte al responsable titular -o suplente a cargo-, de quien dependerán directamente.

3.1.2. Manual de procedimiento.

Los sujetos obligados deberán explicitar en un manual de procedimiento los pasos y los recaudos que observarán para la atención de las consultas y reclamos de sus usuarios de servicios financieros.

Deberá ser aprobado por el Directorio o autoridad equivalente del sujeto obligado, previa toma de conocimiento del Comité de Auditoría dejando constancia en el acta respectiva de la versión que se autoriza.

El mismo procedimiento será de aplicación para toda modificación que se realice del manual.

Se deberán definir detalladamente los procedimientos de atención aplicables a cada tipo de usuario de servicios financieros, contemplando separadamente los casos especiales del punto 2.2.

| | | | |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|
| Versión: 2a. | COMUNICACIÓN "A" 5460 | Vigencia: 19/07/2013 | Página 2 |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|



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

3.1.3. Registro centralizado de consultas y reclamos.

Se deberán asentar en una base de datos única y centralizada todas las presentaciones (consultas o reclamos) recibidas de los usuarios de servicios financieros, independientemente del medio a través del cual fueron canalizadas y de la casa receptora.

Las consultas y/o reclamos que deben ser asentados en el mencionado Registro son aquellos que, para su respuesta al cliente, requieren del análisis de la documentación obrante en el sujeto obligado y/o del pedido de información y/o documentación a otros sujetos u organismos, de manera tal que no se puede dar la respuesta en forma inmediata. También deben ser asentados en el mencionado Registro aquellos reclamos que representan una queja por presunto incumplimiento, prestación defectuosa o falta de prestación de un producto o servicio ofrecido por el sujeto obligado, aun cuando pueda dárseles respuesta en forma inmediata.

Deberán consignarse como mínimo los siguientes datos: número de consulta o reclamo; fecha, canal y motivo de la presentación; tipo y número de documento de identificación del presentante; casa receptora y afectada/s; otra/s entidad/es involucrada/s y el estado del trámite, el cual deberá mantenerse actualizado (pendiente de respuesta, con respuesta provisoria o definitiva al presentante, junto con la respuesta brindada, etc.).

Los números asignados a las presentaciones deberán ser correlativos y la base de datos sólo podrá ser modificada para la incorporación de nuevas consultas o reclamos, o para el agregado de nueva información sobre el estado actualizado de los trámites.

Cuando la consulta o el reclamo sea iniciada/o llamando a una línea o central telefónica o ingresando datos en una página de Internet, habilitadas para ese fin, el número de consulta o reclamo deberá ser provisto en el acto al presentante, respetando la correlatividad citada.

Para los casos en que el presentante no reciba automáticamente el número de su consulta o reclamo, se deberá establecer un procedimiento que prevea la notificación del número o código que le sea asignado dentro de los tres (3) días hábiles de iniciada la presentación ante el sujeto obligado.

La información incorporada a esta base de datos deberá conservarse por el término de diez (10) años.

3.1.4. Recepción de las presentaciones y tiempo de respuestas.

Las presentaciones de los usuarios de servicios financieros deberán poder realizarse por teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc. y los datos para su direccionamiento deberán encontrarse disponibles de acuerdo con lo previsto en el punto 4.2.

Se deberá contemplar un procedimiento de atención personalizado para aquellos clientes que lo soliciten.



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

Toda consulta o reclamo debe ser definitivamente resuelta/o dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles, excepto para la situación prevista en el punto 2.3.5. o cuando reglamentariamente se hayan otorgado al sujeto obligado mayores plazos para adecuarse normativamente o cuando medien causas ajenas a dicho sujeto debidamente justificadas.

La resolución de la presentación deberá ser notificada por escrito al usuario de servicios financieros, admitiéndose -además de los tradicionales medios de notificación fehaciente- la utilización del correo electrónico cuando el presentante haya aceptado dicho canal de respuesta al momento de dar inicio a su consulta o reclamo.

3.2. Controles.

3.2.1. De los sujetos obligados.

El Directorio o autoridad equivalente deberá evaluar los reportes que le eleve el responsable de atención al usuario de servicios financieros de conformidad con el punto 3.1.1.7.

Como mínimo una vez al año, el Servicio de atención al usuario de servicios financieros debe ser objeto de evaluación integral y reporte escrito por parte de la auditoría interna.

Como parte de dicha evaluación y/o complementariamente a ello, corresponde por parte de la auditoría interna la verificación de lo siguiente:

- que se proporciona a los usuarios de servicios financieros copia de los formularios que firman y ejemplares de los contratos formalizados con el sujeto obligado, en tiempo y forma previstos,
- que se les ha notificado en el cuerpo del contrato cuáles son los conceptos sobre los cuales se les aplicarán comisiones y cargos por los productos o servicios que contraten y de los respectivos importes o porcentajes, así como de sus derechos y obligaciones emergentes de la contratación, incluida la facultad de revocación,
- que se les ha notificado en el contrato a los usuarios de servicios financieros sobre las condiciones que pueden ser objeto de modificación, así como de la facultad de rescisión tanto del usuario como del sujeto obligado, y
- que las comisiones y cargos aplicados a los usuarios de servicios financieros se ajusten a las disposiciones del punto 2.3.2.

3.2.2. De los usuarios de servicios financieros.

3.2.2.1. El usuario de servicios financieros tiene derecho a efectuar el seguimiento de su presentación. A tal fin, se le deberá informar el estado del trámite cada vez que lo requiera.



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

3.2.2.2. El sujeto obligado deberá, ante la solicitud del usuario de servicios financieros, extender una constancia con la identificación de su consulta o reclamo y el estado actualizado de su trámite. Si el trámite ha finalizado, el usuario de servicios financieros tendrá derecho a solicitar una nota escrita, suscripta por el responsable de atención o por funcionario autorizado del área que haya intervenido, en la que se transcriban íntegramente la resolución adoptada y sus fundamentos.

3.2.3. Del Banco Central de la República Argentina.

En la sede en la cual desempeñe sus funciones el responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular o suplente a cargo) deberán encontrarse a disposición del Banco Central de la República Argentina:

- 3.2.3.1. Acceso al registro centralizado de consultas y reclamos así como la documentación respaldatoria de los trámites a que dieron lugar.
- 3.2.3.2. El manual de procedimiento respectivo.
- 3.2.3.3. Los reportes integrales escritos anuales de la auditoría interna del sujeto obligado.
- 3.2.3.4. Los reportes elaborados por el responsable de atención al usuario de servicios financieros de conformidad con el punto 3.1.1.7., con la respectiva evaluación del Directorio o autoridad equivalente del sujeto obligado.



| | |
|----------|---|
| B.C.R.A. | PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS |
| | Sección 7. Disposiciones transitorias. |

7.1. Cronograma de adaptación de cajeros automáticos y de documentación en sistema Braille.

Deberán estar cumplidas al 30.9.13 las exigencias del punto 2.2.3.3., salvo disposiciones jurisdiccionales específicas.

Desde el 30.9.13 será exigible el derecho de optar por recibir la documentación en sistema Braille (punto 2.2.2., segundo párrafo).

7.2. Adecuación de los puntos de atención al usuario para los casos especiales de los puntos 2.2.1. y 2.2.3.2.

Son de aplicación inmediata las exigencias de atención prioritaria y de eximición de formar fila (2° párrafo del punto 2.2.1., primera parte).

Las exigencias de provisión de asientos adecuados para los casos en que estos usuarios deban aguardar para ser atendidos (punto 2.2.1., segunda parte) deberán encontrarse implementadas al 28.2.13.

Las establecidas en el punto 2.2.3.2. deberán encontrarse cumplidas al 31.12.13, sin perjuicio de lo establecido en el punto 2.2.3.4.

7.3. Banca por Internet y Móvil.

Los programas correspondientes a estos servicios (punto 2.2.2., tercer párrafo) deberán estar totalmente implementados antes del 30.9.13.

7.4. Publicidad de la información e información al Banco Central (puntos 2.4. y 2.5).

Tienen vigencia a partir del 1.5.13.

7.5. Recaudos mínimos de la relación de consumo, reportes al Directorio y controles de la Auditoría Interna.

Puntos 2.3. (excepto lo relativo a contratos multiproducto), 3.1.1.7. (frecuencia trimestral para los reportes al Directorio) y el 3° párrafo del punto 3.2.1. (controles a realizar por parte de la Auditoría Interna):

Tendrán vigencia a partir del 30.9.13.

7.6. Registro centralizado de consultas y reclamos, manual de procedimiento y otras exigencias.

Toda exigencia emergente de estas normas para la cual no se haya estipulado un plazo especial para su cumplimiento, deberá encontrarse plenamente instrumentada a más tardar al 30.9.13.

| | | | |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|
| Versión: 2a. | COMUNICACIÓN "A" 5460 | Vigencia: 19/07/2013 | Página 1 |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|



| | |
|----------|---|
| B.C.R.A. | PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS |
| | Sección 7. Disposiciones transitorias. |

7.7. Designación del responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular y suplente/s).

Los nombramientos -aun cuando se trate de confirmaciones de responsables actualmente en funciones- deben haberse formalizado dentro de los 30 días corridos de la fecha de divulgación de la Comunicación "A" 5388, de acuerdo con el procedimiento establecido en el punto 3.1.1.

7.8. En tanto no rijan estas disposiciones, son de plena aplicación las que se encuentren vigentes en esta materia al 19/07/2013.



| | |
|----------|--|
| B.C.R.A. | ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES INCLUIDAS EN EL TEXTO ORDENADO DE 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 | | | |
| | 1.1.2. | | "A" 5388 | | | |
| | 1.1.2.1. | | "A" 2467 | | 2° | S/Com. "A" 4378 y 5388. |
| | 1.1.2.2. | | "A" 5388 | | | |
| | 1.1.2.3. | | "A" 4378 | | | S/Com. "A" 5388. |
| | 1.1.2.4. | | "A" 5388 | | | |
| | 1.2. | 1° | "A" 90 | único | | S/Com. "A" 4378 y 5388. |
| | 2° | "A" 2900 | 1. | 2° | S/Com. "A" 5388. | |
| 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. |
| | 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. |
| | 2.2.3.3. | 1° | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | | 2° | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 2.2.3.4. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 2.3. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 2.3.1. | | "A" 5460 | | | |
| | 2.3.2. | | "A" 5460 | | | |
| | 2.3.3. | | "A" 5460 | | | |
| | 2.3.4. | | "A" 5460 | | | |
| | 2.3.5. | | "A" 5460 | | | |
| | 2.3.6. | | "A" 5460 | | | |
| | 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 | | | |
| | 2.4. | 1° | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 2.4.1. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 2.4.2. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 2.5. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| 2.6. | | "A" 5460 | | | | |
| 3. | | 1° | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 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 y 5460. |
| | | 3° | "A" 4378 | | 2° | S/Com. "A" 5388 y 5460. |
| | 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. | |



| PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS | | | | | | | |
|---|----------|----------|-----------------|----------|---------|-------------------------------|-------------------------------|
| TEXTO ORDENADO | | | NORMA DE ORIGEN | | | OBSERVACIONES | |
| Sección | Punto | Párrafo | Com. | Punto | Párrafo | | |
| 3. | | 3° | "A" 4378 | | | S/Com. "A" 4429, 5388 y 5460. | |
| | 3.1.1.2. | | "A" 2467 | | | S/Com. "A" 4378, 5388 y 5460. | |
| | 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" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. | |
| | 3.1.1.7. | | "A" 4378 | | 2° | S/Com. "A" 5388 y 5460. | |
| | 3.1.2. | 1° | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. | |
| | | | 2° | "A" 2467 | | | S/Com. "A" 4378, 5388 y 5460. |
| | | | 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. |
| | 3.1.4. | | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 3.2. | | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 3.2.1. | | | "A" 4378 | | | S/Com. "A" 5388 y 5460. |
| | 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. |
| | 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. |
| 4. | | 1° | "A" 4429 | | 2° | S/Com. "A" 5388. | |
| | 4.1. | | "A" 4429 | | 2° | S/Com. "A" 5388. | |
| | 4.2. | | "A" 4429 | | 2° | S/Com. "A" 5388. | |
| | 4.3. | | "A" 4429 | | 2° | S/Com. "A" 5388. | |
| | 4.4. | | "A" 4429 | | 2° | S/Com. "A" 5388. | |
| | 4.5. | | "A" 5388 | | | | |
| | 4.6. | | "A" 5388 | | | | |
| 5. | 5.1. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.2. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.2.1. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.2.1.1. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.2.1.2. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.2.1.3. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.2.1.4. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.2.1.5. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.2.1.6. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.2.2. | | "A" 5388 | | | | |
| | 5.3. | | "A" 5388 | | | | |
| 5.4. | | "A" 5388 | | | | | |
| 6. | | | "A" 4378 | | 2° | S/Com. "A" 4429 y 5388. | |
| 7. | 7.1. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. | |
| | 7.2. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. | |
| | 7.3. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. | |



| PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS | | | | | | |
|---|-------|---------|-----------------|-------|---------|------------------|
| TEXTO ORDENADO | | | NORMA DE ORIGEN | | | OBSERVACIONES |
| Sección | Punto | Párrafo | Com. | Punto | Párrafo | |
| 7. | 7.4. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.5. | | "A" 5460 | | | |
| | 7.6. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.7. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.8. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |