



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6123

23/12/2016

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,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1246

"Protección de los usuarios de servicios financieros". Seguros como contratación no accesoria a un servicio financiero. Contratación a distancia. Adecuaciones

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

1. Incorporar, con vigencia a partir del 1.01.17, como primer párrafo del punto 2.3.1.3. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" lo siguiente:

"La contratación se considerará perfeccionada una vez que cuente con la aceptación expresa por parte del usuario –previa revisión de las condiciones contractuales, de la que deberá quedar constancia al momento de la aceptación– efectuada a través de banca móvil, banca por Internet, correo electrónico o soporte papel."

2. Sustituir el punto 2.3.12. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" por lo siguiente:

"2.3.12. Seguros como contratación no accesoria a un servicio financiero.

Los sujetos obligados no podrán percibir de los usuarios ningún tipo de retribución –comisión y/o cargo– adicional al premio determinado por la aseguradora, vinculada con la actividad de intermediación de contratos de seguros generales prevista en el punto 3.1.2. de las normas sobre "Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas".

El premio que el sujeto obligado reciba del usuario no podrá ser superior al importe que la compañía de seguros elegida perciba por operaciones con particulares y sin la intervención del sujeto obligado."



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Por otra parte, les hacemos llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponderá incorporar en las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Asimismo, se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gob.ar, accediendo a “Sistemas Financiero y de Pagos - MARCO LEGAL Y NORMATIVO - Ordenamientos y resúmenes - Textos ordenados de normativa general”, se encontrarán las modificaciones realizadas con textos resaltados en caracteres especiales (tachado y negrita).

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

Agustín Torcassi
Subgerente General
de Normas

ANEXO



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) La leyenda: “Usted puede consultar el “Régimen de Transparencia” elaborado por el Banco Central sobre la base de la información proporcionada por los sujetos obligados a fin de comparar los costos, características y requisitos de los productos y servicios financieros, ingresando a http://www.bcra.gob.ar/BCRAYVos/Regimen_de_transparencia.asp.”
- ix) El derecho de solicitar la apertura de la “Caja de ahorros” en pesos con las prestaciones previstas en el punto 1.8. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, las cuales serán gratuitas.
- x) 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.

La contratación se considerará perfeccionada una vez que cuente con la aceptación expresa por parte del usuario –previa revisión de las condiciones contractuales, de la que deberá quedar constancia al momento de la aceptación– efectuada a través de banca móvil, banca por Internet, correo electrónico o soporte papel.



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

A los fines de la comparación, el sujeto obligado deberá informarle al usuario la cobertura mínima que debe prever el seguro en cuestión. En caso que el usuario obtuviera con cualquiera de las tres aseguradoras ofrecidas por el sujeto obligado un seguro más económico que los ofrecidos a través de este último, deberá contratarse el ofrecido en forma directa por la aseguradora al usuario.

El cargo que el sujeto obligado aplique al usuario 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.

En ningún caso los sujetos obligados podrán registrar retribuciones ni utilidades por los seguros que sus usuarios contraten con carácter accesorio a un servicio financiero –independientemente de que se trate de una solicitud del usuario o de una condición establecida por el sujeto obligado para acceder al servicio financiero–, por lo cual esos conceptos no podrán integrar los cargos que se les transfieran ni percibirse directa o indirectamente de la compañía de seguros.

2.3.12. Seguros como contratación no accesorio a un servicio financiero.

Los sujetos obligados no podrán percibir de los usuarios ningún tipo de retribución –comisión y/o cargo– adicional al premio determinado por la aseguradora, vinculada con la actividad de intermediación de contratos de seguros generales prevista en el punto 3.1.2. de las normas sobre “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas”.

El premio que el sujeto obligado reciba del usuario no podrá ser superior al importe que la compañía de seguros elegida perciba por operaciones con particulares y sin la intervención del sujeto obligado.

2.3.13. Información al usuario.

En oportunidad del envío de resúmenes de cuenta, el sujeto obligado deberá incluir las siguientes leyendas en un lugar visible y con letras de tamaño destacado:

- “Usted puede solicitar la “Caja de ahorros” en pesos con las prestaciones previstas en el punto 1.8. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, las cuales serán gratuitas”; y
- “Usted puede consultar el “Régimen de Transparencia” elaborado por el Banco Central sobre la base de la información proporcionada por los sujetos obligados a fin de comparar los costos y características de los productos y servicios financieros ingresando a http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp”.



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

TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo	
1.	1.1.		“A” 5388			
	1.1.1.		“A” 5388			
	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			S/Com. “A” 5928, 6068 y 6123 y “B” 11353.
	2.3.2.		“A” 5460			S/Com. “A” 5795, 5823, 5928 y 5990.
	2.3.3.		“A” 5460			
	2.3.4.		“A” 5460			S/Com. “A” 5928 y “B” 11353.
	2.3.5.		“A” 5460			S/Com. “A” 5849 y 5853.
	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			S/Com. “A” 5795, 5828 y 5928.
	2.3.12.		“A” 5928			S/Com. “A” 6123.
	2.3.13.		“A” 5928	2.		Incluye aclaración interpretativa. S/Com. “B” 11353.
	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, 5684, 5853 y 5891. Incluye aclaración interpretativa.	
2.5.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460, 5498, 5591, 5685 y 5928.	
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.	



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA