



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6348

25/10/2017

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LAS CASAS, AGENCIAS Y OFICINAS DE CAMBIO,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
A LOS ADMINISTRADORES DE CARTERAS CREDITICIAS DE EX-ENTIDADES FINANCIERAS,
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 - 1329

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

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia en función de la resolución difundida mediante la Comunicación "A" 6279 y cuya vigencia opera a partir del 1.11.17.

Asimismo, se adjuntan las hojas que con adecuaciones formales corresponde reemplazar en las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente" en virtud de lo dispuesto en la citada comunicación.

Finalmente, se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gov.ar, accediendo a "Sistema Financiero - 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

Eduardo C. Campoliti
Subgerente de Emisión
de Normas

Matías A. Gutiérrez Girault
Gerente de Emisión
de Normas

ANEXO



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

- v) en exceso de lo oportunamente pactado entre el usuario y el sujeto obligado; y/u
- vi) otros generados en forma impropia por su naturaleza, tales como intereses compensatorios por saldos deudores generados en cuentas de depósito distintas de la cuenta corriente bancaria;

deberá serle reintegrado dentro de:

- los veinte (20) días hábiles siguientes al momento de la presentación del reclamo ante el sujeto obligado, de conformidad con las previsiones del punto 3.1.6.; o
- los cinco (5) días hábiles siguientes al momento de constatarse tal circunstancia por el sujeto obligado o por la fiscalización que realice la SEFyC.

Ello, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder.

En tales situaciones, corresponderá reconocer el importe de los gastos que resulten razonables realizados para la obtención del reintegro y, en todos los casos, los intereses compensatorios pertinentes, computados desde la fecha del cobro indebido hasta la de su efectiva devolución. A ese efecto, el sujeto obligado deberá aplicar 1,5 veces la tasa promedio correspondiente al período comprendido entre el momento en que la citada diferencia hubiera sido exigible –fecha en la que se cobraron los importes objeto del reclamo– y el de su efectiva cancelación, computado a partir de la encuesta diaria de tasas de interés de depósitos a plazo fijo de 30 a 59 días –de pesos o dólares estadounidenses, según la moneda de la operación– informada por el BCRA sobre la base de la información provista por la totalidad de bancos públicos y privados. Cuando la tasa correspondiente a tal encuesta no estuviera disponible, se deberá tomar la última informada.

Cuando el usuario posea en la entidad financiera obligada una cuenta a la vista que se halle abierta a su nombre, ésta deberá acreditar ese importe en dicha cuenta en forma automática sin necesidad de requerimiento expreso. Si ello no fuera posible o no se tratara de una entidad financiera, el importe del reintegro deberá ser acreditado en una tarjeta de crédito de su titularidad o detráido del saldo vigente de la financiación que lo generó.

Deberá notificarse la acreditación del reintegro o, en su caso, su puesta a disposición mediante aviso efectuado a través de medios electrónicos –cajeros automáticos, banca por Internet (“home banking”), etc.– y/o servicios telefónicos –tales como mensajes de texto y/o voz– y:

- a) documento escrito dirigido a su domicilio –en forma separada de cualquier otra información que se le remita (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa–; o
- b) a su correo electrónico –en aquellos casos en que hubiere expresamente aceptado esa forma de notificación–.



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: (i) el Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR) a que se refiere el punto 3.1.3.; (ii) el Registro de Reintegros de Importes (RRI) previsto en el punto 3.1.4.; y (iii) el Registro de Denuncias ante Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) establecido en el punto 3.1.5., 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 con periodicidad como mínimo trimestral, un reporte acerca de: (i) las consultas y reclamos recibidos; (ii) las intervenciones requeridas por denuncias tramitadas ante las instancias judiciales y/o administrativas de defensa del consumidor que resulten competentes y (iii) los reintegros de importes realizados. El reporte consignará, según corresponda, un desglose por los siguientes criterios: tipo de temas que los originan, cantidades, montos involucrados, 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.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN "A" 6348	Vigencia: 1/11/2017	Página 2
--------------	-----------------------	------------------------	----------



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

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.

3.1.3. Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR).

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 RCCR 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. Registro de Reintegros de Importes (RRI).

En este registro se deberán asentar los montos reintegrados a los usuarios, identificando en cada caso al usuario afectado, la causal generadora del evento, los productos y casas involucradas.



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

3.1.5. Registro de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA).

En este registro se asentarán todas las intervenciones originadas en denuncias efectuadas ante instancias judiciales y/o administrativas de defensa del consumidor, identificando al usuario afectado y especificando el importe involucrado, la causal generadora del evento, los productos y casas involucradas.

3.1.6. 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.

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 y los procesos implementados para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en estas normas deberán 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;



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

- 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;
- que las comisiones y cargos aplicados a los usuarios de servicios financieros se ajusten a las disposiciones del punto 2.3.2.; y
- que los Registros Centralizados de Consultas y Reclamos (RCCR), de Reintegros de Importes (RRI) y de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) sean adecuadamente administrados y actualizados de acuerdo con los requisitos previstos en estas normas.

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.
- 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 BCRA:

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

- 3.2.3.5. La documentación relativa a la designación de los responsables de atención al usuario de servicios financieros (titular y/o suplente a cargo), según lo indicado en el punto 3.1.1.
- 3.2.3.6. El Registro de Reintegros de Importes (RRI) previsto en el punto 3.1.4.
- 3.2.3.7. El Registro de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) establecido en el punto 3.1.5.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 4. Publicidad del Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

En la/s página/s de Internet del sujeto obligado y en todos sus puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberán exponerse carteles, pizarras y/o anuncios bien visibles dando a publicidad:

- 4.1. La existencia de este servicio.
- 4.2. Los nombres y apellidos de los responsables (titular y suplente/s) designados ante el BCRA para este servicio y los de sus representantes que resulten pertinentes según la casa y/o región, junto con los datos de contacto de todos ellos (domicilios laborales –postales y correos electrónicos–, teléfonos y faxes).
- 4.3. Los distintos medios alternativos entre los que podrá optar el usuario de servicios financieros para canalizar su consulta o reclamo.
- 4.4. El procedimiento de atención y el plazo máximo de veinte (20) días hábiles para responder y resolver definitivamente las consultas y reclamos.
- 4.5. Que los casos de falta de respuesta de los sujetos obligados o de disconformidad con las resoluciones por ellos adoptadas podrán ser informados por los usuarios de servicios financieros al BCRA.
- 4.6. Informar que el Banco Central de la República Argentina dispone de un área de Protección al Usuario de Servicios Financieros que podrá contactar ingresando a www.usuariosfinancieros.gob.ar.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS							
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES	
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo		
3.	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 y 6279.	
	3.1.1.7.		"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388, 5460 y 6279.	
	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 y 6279.	
	3.1.4.		"A" 6279		4.		
	3.1.5.		"A" 6279		4.		
	3.1.6.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.1.		"A" 4378			S/Com. "A" 5388, 5460 y 6279.	
	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 y 6279.	
	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.	
	3.2.3.5.		"A" 6279		3.		
	3.2.3.6.		"A" 6279		3.		
	3.2.3.7.		"A" 6279		3.		
	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" 6279.	
4.5.			"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
4.6.			"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
5.	5.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	5.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	5.2.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199 y 6279.	
	5.2.1.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199.	
	5.2.1.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199.	
	5.2.1.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199.	
	5.2.1.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199 y 6279.	
	5.2.1.5.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199 y 6279.	
	5.2.1.6.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	5.2.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	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.	
	7.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	7.5.		"A" 5460				
	7.6.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

Cuando el medio electrónico de comunicación elegido sea “home banking” éste deberá incluir al menos el último resumen de cuenta, hasta acumular los correspondientes a los últimos doce (12) meses en dicho plazo.

- 1.2.4. Los sujetos alcanzados deberán ofrecer a los clientes la posibilidad de optar alternativa-mente –en cualquier momento de la relación contractual– por el sistema de información electrónica que tuviera habilitado el sujeto o por el sistema de envío postal, debiendo el sujeto guardar constancia en el legajo del cliente de la opción que ejerza éste.

En el caso de información a usuarios de servicios financieros, a los fines de implementar la opción prevista en el párrafo precedente, resultan de aplicación las modalidades pre-vistas en el primer párrafo del punto 3.1.6. de las normas sobre “Protección de los usua-rios de servicios financieros” –teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc.–.

- 1.2.5. Los sujetos alcanzados deberán implementar un procedimiento que permita a los clien-tes optar por no recibir información sobre publicidades y/o promociones, sin que tal deci-sión les signifique la discontinuidad de la recepción de las informaciones de los servicios contratados (resúmenes de cuentas, fecha e importe vencimiento de financiaciones, etc.).

1.3. Costo del servicio de información.

Los sujetos alcanzados no deberán cobrar cargos ni comisiones –conforme a los términos del punto 2.3.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”– por el servicio de envío y/o puesta a disposición de información por medios electrónicos requerida por las normas del Banco Central.

1.4. Otras condiciones.

Los sujetos alcanzados que ofrezcan a sus clientes la modalidad de información por medios electrónicos deberán observar lo siguiente:

- 1.4.1. No deberán exigir a los clientes la adhesión a la recepción de información a través de medios electrónicos como condición para la apertura o mantenimiento de cuentas y/o para la prestación de cualquier otro servicio.
- 1.4.2. No deberán establecer comisiones diferenciadas para la prestación de otros servicios en función de la opción que el cliente ejerza respecto del medio de comunicación para reci-bir informaciones –electrónico o pieza postal–. Ello, sin perjuicio de la aplicación a los clientes del cargo por servicio postal que pudiera corresponder para quienes sean infor-mados por esa vía.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN “A” 6348	Vigencia: 1/11/2017	Página 2
--------------	-----------------------	------------------------	----------



B.C.R.A.	ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LAS NORMAS SOBRE "COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE"
----------	--

TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN						OBSERVACIONES
Sec.	Punto	Párr.	Com.	Anexo	Cap.	Sec.	Punto	Párr.	
1.	1.1.		"A" 5886						
	1.1.1.		"A" 5886						
	1.1.2.		"A" 5886						
	1.1.3.		"A" 5886						
	1.1.4.		"A" 5886						
	1.2.		"A" 5886						
	1.2.1.		"A" 5886						
	1.2.2.		"A" 5886						
	1.2.3.		"A" 5886						
	1.2.4.		"A" 5886						S/Com. "A" 6279 y 6348.
	1.2.5.		"A" 5886						
	1.3.		"A" 5886						
	1.4.		"A" 5886						
	1.4.1.		"A" 5886						
	1.4.2.		"A" 5886						
	1.4.3.		"A" 5886						
	1.4.4.		"A" 5886						
1.4.5.		"A" 5886							
2.		1°	"A" 5886						
	2.1.		"A" 5886						
	2.2.		"A" 5886						
3.	3.1.		"A" 6042				10.		
	3.2.		"A" 6042				11.		S/Com. "A" 6188.