



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6448

02/02/2018

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
A LAS CAJAS DE CRÉDITO COOPERATIVAS (LEY 26.173),
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1380
OPASI 2 - 540

Revocación y rescisión de servicios financieros y no financieros. Simplificación y digitalización de trámites para los usuarios de servicios financieros

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

"1. Sustituir el punto 1.13.1., el primer párrafo del punto 2.8.1., el punto 3.4.11.1., el segundo párrafo del punto 3.5.7., los puntos 3.6.8. y 3.8.13.1., el segundo párrafo del punto 3.9.7. y el punto 4.6.2. (texto según la Comunicación "A" 6419) de las normas sobre "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales" por lo siguiente:

"1.13.1. Por decisión del titular.

Será de aplicación lo previsto en el punto 4.17."

2.8.1.

"El cierre de las cuentas deberá ser comunicado por el empleador o por el trabajador cuando la apertura haya sido tramitada por el empleador. En el caso de que dicha apertura haya sido solicitada por el trabajador, el cierre deberá ser comunicado exclusivamente por este último. En ambos casos el trabajador podrá utilizar mecanismos electrónicos de comunicación, conforme a lo previsto en el punto 4.17."

"3.4.11.1. Por decisión del titular.

Previa comunicación a la entidad depositaria, siendo de aplicación a tal efecto lo previsto en el punto 4.17."

3.5.7.

"Para el caso de las simples asociaciones será aplicable para el cierre de las cuentas por decisión del titular el procedimiento detallado en el punto 4.17."

"3.6.8. Cierre de cuentas.



El cierre de las cuentas deberá ser comunicado por el juzgado, siendo de aplicación a tal efecto lo previsto en el punto 4.17.”

“3.8.13.1. Por decisión del titular. Previa comunicación a la entidad depositaria, siendo de aplicación a tal efecto lo previsto en el punto 4.17.”

3.9.7.

“En los restantes casos, será de aplicación lo previsto en el punto 4.17.”

“4.6.2. 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 y no se trate de montos derivados de una relación laboral y/o de prestaciones de la seguridad social, haciendo referencia a su importe y a la fecha de vigencia, que no podrá ser inferior a 60 días corridos desde la comunicación.

En el caso de cierre de la cuenta por decisión del titular, la entidad no deberá observar el plazo mínimo señalado precedentemente.”

2. Incorporar como punto 4.17. (texto según la Comunicación “A” 6419) de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales” lo siguiente:

“4.17. Cierre de cuentas en forma no presencial o en cualquier sucursal.

Las entidades deberán facilitar el cierre de cuentas en forma eficiente para los clientes.

Cuando el titular revista la condición de usuario de servicios financieros, las entidades financieras deberán admitir el cierre de cuentas tanto en cualquier sucursal –no necesariamente en la de radicación de la cuenta– como a través de la utilización de mecanismos electrónicos de comunicación simples, eficaces e inmediatos que permitan el cierre de la cuenta en un solo acto (tales como correo electrónico, telefonía, banca por Internet –“home banking”–, cajeros automáticos y terminales de autoservicio).

A tal efecto, las entidades financieras deberán habilitar como mínimo la utilización de la banca por Internet –“home banking”–.

En el caso de que la cuenta posea fondos, el usuario deberá proceder al retiro total del saldo. Sin perjuicio de ello, a opción de este último, se procederá al cierre de la cuenta transfiriéndose dichos fondos a saldos inmovilizados de acuerdo con el procedimiento establecido con carácter general para el tratamiento de dichos saldos (punto 4.6.).

En todos los casos, la entidad deberá proporcionar –en ese mismo acto– constancia del respectivo trámite de cierre, no pudiendo devengar ningún tipo de comisión y/o cargo desde la fecha de presentación de la correspondiente solicitud.

Cuando se trate de titulares que no reúnan la condición de usuario de servicios financieros, el cierre de la cuenta se efectuará en los tiempos y formas convenidos.”

3. Sustituir el punto 9.2.1. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” por lo siguiente:



“9.2.1. Por parte del cuentacorrentista.

- 9.2.1.1. Acompañar la nómina de los cheques (comunes y de pago diferido) librados a la fecha de notificación del pertinente cierre, aún no presentados al cobro, consignando su tipo, fechas de libramiento y, en su caso, de pago, con indicación de sus correspondientes importes, informar los anulados y devolver los no utilizados.
- 9.2.1.2. Mantener acreditados los fondos por el importe correspondiente al total de los cheques comunes y de pago diferido con fecha de vencimiento cumplida, aún no presentados al cobro y que conserven su validez legal, que hayan sido incluidos en la nómina a que se refiere el punto 9.2.1.1.
- 9.2.1.3. Cumplimentar la totalidad de ambas obligaciones dentro de los 5 días hábiles bancarios, contados desde la fecha de la notificación.
- 9.2.1.4. Depositar en una cuenta especial, en tiempo oportuno para hacer frente a ellos en las correspondientes fechas indicadas para el pago, los importes de los cheques de pago diferido (registrados o no) a vencer con posterioridad a la fecha de notificación de cierre de la cuenta, que hayan sido incluidos en la nómina a que se refiere el punto 9.2.1.1.

Cuando el cuentacorrentista revista la condición de usuario de servicios financieros y la cuenta corriente de que se trate no prevea el uso de cheques ni registre saldo deudor, deberá ofrecerse la utilización de mecanismos electrónicos simples, eficaces e inmediatos que permitan el cierre de la cuenta en un solo acto (tales como correo electrónico, telefonía, banca por Internet –“home banking”–, cajeros automáticos y terminales de auto-servicio).

A tal efecto, se deberá admitir como mínimo la utilización de la banca por Internet –“home banking”–.

Sin perjuicio de ello, las entidades financieras deberán permitir el cierre de la cuenta corriente en cualquier sucursal –no necesariamente en la de radicación de la cuenta–.

En todos los casos, la entidad deberá proporcionar –en ese mismo acto– constancia del respectivo trámite de cierre, no pudiéndose devengar ningún tipo de comisión y/o cargo desde la fecha de presentación de la correspondiente solicitud.

En caso de que registre saldo deudor, el cierre deberá al menos poder ser realizado en forma presencial –en cualquier sucursal de la entidad financiera a opción del usuario– conforme a lo previsto precedentemente.

Cuando existan fondos remanentes, a opción del titular, se procederá al cierre de la cuenta transfiriéndose dichos fondos a saldos inmovilizados de acuerdo con el procedimiento establecido con carácter general para el tratamiento de dichos saldos.”

4. Sustituir el punto 8.2.1. de las normas sobre “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas” por lo siguiente:

“8.2.1. Por parte del titular.

- 8.2.1.1. Acompañar la nómina de las letras de cambio (a la vista y a un día fijo) giradas a la fecha de notificación del pertinente cierre, aún no presentados al cobro, con-



signando su tipo, fechas de libramiento y, en su caso, de pago, con indicación de sus correspondientes importes, informar los anulados y devolver los no utilizados.

- 8.2.1.2. Mantener acreditados los fondos por el importe correspondiente al total de las letras de cambio a la vista y a un día fijo con fecha de vencimiento cumplida, aún no presentados al cobro y que conserven su validez legal, que hayan sido incluidos en la nómina a que se refiere el punto 8.2.1.1.
- 8.2.1.3. Cumplimentar la totalidad de ambas obligaciones dentro de los 5 días hábiles bancarios, contados desde la fecha del cierre.
- 8.2.1.4. Depositar en una cuenta especial, en tiempo oportuno para hacer frente a ellos en las correspondientes fechas indicadas para el pago, los importes de las letras de cambio a un día fijo a vencer con posterioridad a la fecha de notificación de cierre de la cuenta, que hayan sido incluidos en la nómina a que se refiere el punto 8.2.1.1.

Cuando el titular revista la condición de usuario de servicios financieros y la cuenta a la vista de que se trate no cuente con el uso de letras de cambio, deberá ofrecerse la utilización de mecanismos electrónicos simples, eficaces e inmediatos que permitan el cierre de la cuenta en un solo acto (tales como correo electrónico, telefonía, banca por Internet –“home banking”–, cajeros automáticos y terminales de autoservicio).

A tal efecto, se deberá admitir como mínimo la utilización de la banca por Internet –“home banking”–.

Sin perjuicio de ello, las cajas de crédito cooperativas deberán permitir el cierre de la cuenta en cualquier sucursal –no necesariamente en la de radicación de la cuenta–.

En todos los casos, la entidad deberá proporcionar –en ese mismo acto– constancia del respectivo trámite cierre, no pudiéndose devengar ningún tipo de comisión y/o cargo desde la fecha de presentación de la correspondiente solicitud.

Cuando existan fondos remanentes, a opción del titular, se procederá al cierre de la cuenta transfiriéndose dichos fondos a saldos inmovilizados de acuerdo con el procedimiento establecido con carácter general para el tratamiento de dichos saldos.”

5. Sustituir el punto 3.2. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente” por lo siguiente:

“3.2. Revocación y finalización de relaciones contractuales.

3.2.1. Criterio general.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra que utilicen mecanismos electrónicos de comunicación –de acuerdo con lo previsto en estas normas– deberán admitir la utilización de los citados mecanismos por parte de los usuarios de servicios financieros para revocar la aceptación o rescindir relaciones contractuales relacionadas con productos y servicios financieros –tales como tarjetas de crédito, compra y/o prepagas– y/o no financieros –tales como seguros y otros servicios contratados con carácter no accesorio a un servicio financiero–.



Los mecanismos que se pongan a disposición de los usuarios a tales fines deberán ser simples, eficaces e inmediatos, permitir la revocación o rescisión en un solo acto –tal como una opción en un lugar destacado del “home banking” o el envío de un “sms” o correo electrónico–. Sin perjuicio de ello, los sujetos alcanzados deberán admitir la presentación del usuario en cualquier sucursal para la realización en forma presencial de los trámites antes citados, en las mismas condiciones señaladas precedentemente.

Cuando se registren deudas, no se podrá exigir su cancelación como condición necesaria para la revocación o rescisión.

En todos los casos, los sujetos alcanzados deberán proporcionar –en ese mismo acto– constancia del trámite de revocación o rescisión, no pudiendo devengarse ningún tipo de comisión y/o cargo desde la fecha de presentación de la correspondiente solicitud.

Al momento de la contratación de cada servicio, los sujetos alcanzados referidos en el primer párrafo deberán informar al usuario los medios de que dispondrá en caso de que desee revocar la aceptación o rescindir la relación contractual, y remitirle esa información a través de mensaje de correo electrónico a la dirección suministrada por el usuario.

Asimismo, deberán dar a conocer tales medios en su página de Internet, cuando dispongan de ese servicio.

3.2.2. Criterio especial.

Cuando la revocación o rescisión se refiera a una tarjeta de crédito y/o compra respecto de la cual no se haya abonado en su totalidad el saldo correspondiente a la última liquidación, sólo será exigible que el trámite pueda realizarse en forma presencial en cualquier sucursal conforme a lo previsto en el punto 3.2.1.

Los cierres de cuentas previstos en las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” y “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas” se regirán por las disposiciones establecidas en esas normas.

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”.

6. Incorporar como punto 3.3. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente” lo siguiente:

“3.3. Actualización de información.

Los usuarios de servicios financieros podrán actualizar la información que se les deba requerir por aplicación de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, “Depósitos e inversiones a plazo”, “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”, “Cuentas a la vista en las cajas de crédito cooperativas”, “Gestión crediticia” y “Clasificación de deudores” a través de los mecanismos electrónicos previstos en estas disposiciones.



Cuando esa facilidad no se encuentre operativa, los sujetos citados en el primer párrafo del punto 3.2. deberán admitir la presentación de esa información en cualquier sucursal a opción del usuario –no necesariamente en la radicación de la cuenta o legajo–.”

7. Sustituir el punto 2.3.1.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” por el siguiente:

“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 producto/s que efectivamente le interesen.

La revocación o rescisión de un producto o servicio integrante de un contrato multiproducto podrá implicar, cuando el sujeto obligado así lo disponga, la pérdida de beneficios y/o la baja de los restantes productos o servicios asociados, excepto cajas de ahorros en pesos –cuando se encuentren abiertas– dado que éstas no integran los paquetes multiproducto (punto 1.4. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”).

En esos casos, cuando se genere un incremento en el costo total de los restantes productos o servicios, dicha circunstancia deberá ser informada previamente al usuario de servicios financieros indicando los medios disponibles para efectuar la consulta de los nuevos valores –según lo previsto en materia de publicidad en el punto 2.4.–.”

8. Establecer que lo dispuesto en la presente comunicación entrará en vigencia a los 60 días corridos contados desde la fecha de su difusión.”

Asimismo, les informamos que posteriormente les haremos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”, “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas”, “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente” y “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Matías A. Gutiérrez Girault
Gerente de Emisión
de Normas

Agustín Torcassi
Subgerente General
de Normas