



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6580	08/10/2018
-----------------------	------------

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
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
CONAU 1 - 1297

***Régimen Informativo Contable Mensual.
Adecuaciones en el Texto Ordenado.***

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles las adecuaciones efectuadas en los Textos Ordenados de los regímenes informativos "R.I. Títulos Valores" y "R.I. sobre Reclamos", como consecuencia de las modificaciones oportunamente difundidas mediante los términos de la Comunicación "A" 6544.

Se acompañan las hojas a reemplazar.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Rodrigo J. Danessa
Gerente de Régimen
Informativo

Estela M. del Pino Suárez
Subgerente General de Régimen Informativo y
Protección al Usuario de Servicios Financieros

ANEXO



B.C.R.A.	REGIMEN INFORMATIVO CONTABLE MENSUAL
	13. Títulos Valores

El requerimiento comprenderá a los títulos valores públicos y privados del país y del exterior, Préstamos Garantizados Nacionales (Decreto 1387/01) y pagarés emitidos por el gobierno nacional.

La información se integrará mensualmente con los datos correspondientes al inventario de especies completo, excepto títulos valores en custodia.



B.C.R.A.	REGIMEN INFORMATIVO CONTABLE MENSUAL
	13. Títulos Valores

Instrucciones particulares

Se informará, para cada especie, la totalidad de las partidas que registren saldo que corresponda a operaciones con títulos valores públicos y privados del país y del exterior –con o sin cotización- incluyendo acciones, obligaciones negociables, certificados de participación y títulos de deuda de fideicomisos financieros, cuotapartes de fondos comunes de inversión, Préstamos Garantizados Nacionales (Decreto 1387/01) y pagarés emitidos por el gobierno nacional.

No se incluirán las partidas correspondientes a “Participaciones en otras Sociedades”.

Se considerarán las partidas contables correspondientes a los rubros del activo, del pasivo - exceptuando los saldos deudores/acreedores vinculados con operaciones a término- y aquellas correspondientes a partidas fuera de balance vinculadas con derivados, títulos recibidos a plazo fijo, títulos recibidos en préstamo, títulos recibidos por operaciones de pases, y las compras y ventas a término (con o sin entrega de subyacente). Se encuentran incluidas las compras a término por operaciones de pase, las compras al contado a liquidar y las obligaciones por operaciones con títulos de terceros.

Los saldos contables y los valores residuales deberán informarse con el signo que corresponda.

En el caso de opciones de cartera propia se informarán sólo las partidas correspondientes a partidas fuera de balance, consignando el código de especie del activo subyacente. Su valor residual se obtendrá del producto entre el valor residual del activo subyacente y la delta de la opción al momento de la información. El concepto valor contable se informará como el producto entre el valor residual -aplicando la metodología anterior- y el precio de ejercicio de la opción.

Deberán discriminarse, por especie y en la proporción que corresponda del patrimonio del fondo o fideicomiso, los activos subyacentes correspondientes a cuotapartes de fondos comunes de inversión o a certificados de participación y títulos de deuda de fideicomisos financieros, informando sus capitales e intereses en la partida contable de registración de las cuotapartes, certificados o títulos, según corresponda.

Se informarán los intereses y ajustes devengados cuando corresponda y otras partidas accesorias. En los casos en que estos importes se registren en cuentas distintas del capital, los saldos contables se informarán por separado, consignando en blanco el campo valor residual.

Los cupones cortados y no cobrados de amortización, interés y amortización e interés se informarán como una especie por separado, no informándose para el caso de cupones de interés el valor residual.



B.C.R.A.	REGIMEN INFORMATIVO CONTABLE MENSUAL
	13. Títulos Valores

DATOS SOLICITADOS

1. Código SISCEN
2. Código asignado por la Caja de Valores S.A.: para los cupones cortados no cobrados, se utilizará el código correspondiente a la especie original.
3. Tipo de cupón: se indicará si se trata de cupón de amortización, interés o interés y amortización. No se informará para el caso de títulos representativos de capital (acciones) y Préstamos Garantizados Nacionales.
4. Imputación: código de cuenta del R.I. Balance de Saldos.
5. Fecha de Incorporación a la tenencia: se deberá consignar para las especies correspondientes a la tenencia en cartera propia de la entidad.
6. Valor residual
 - a. Valor residual de cada especie y cupones de amortización.
 - b. Valor residual de cada especie por la delta de las opciones.
7. Valor contable: se informará el saldo de cada especie en la respectiva partida contable.
8. Posición para "Trading": se deberá consignar si la especie integra o no el margen de trading correspondiente al punto 11.1.4. de las normas sobre "Fraccionamiento del riesgo crediticio".
9. En caso que se informe un certificado de participación o título de deuda de fideicomiso financiero, deberá indicarse si corresponde a alguno de los tipificados en el punto 5.1. de las normas sobre "Financiamiento al Sector Público No Financiero".
10. Tratamiento de la especie a los fines de riesgo de mercado: se deberá informar si la especie se encuentra alcanzada por la exigencia de capital por riesgo de mercado por pertenecer a la cartera de negociación según el punto 6.2. o 6.3. de las normas sobre "Capitales mínimos de las entidades financieras", o no pertenece a dicha cartera.
11. Fecha de vencimiento: para aquellos instrumentos que se encuentran alcanzados por el punto 6.2. de las normas sobre "Capitales mínimos de las entidades financieras", se deberá informar según el tipo de tasa:

Tasa Fija: fecha de vencimiento
Tasa Variable: fecha del próximo ajuste de interés
12. Cupón: para aquellos instrumentos que se encuentran alcanzados por el punto 6.2. de las normas sobre "Capitales mínimos de las entidades financieras", se deberá informar el porcentaje de rendimiento anual correspondiente al cupón de renta del período en curso -o, de no estar disponible aún, el último que se hubiera pagado-.



B.C.R.A.	REGIMEN INFORMATIVO CONTABLE MENSUAL
	13. Títulos Valores

- 13.** Descripción: para aquellos instrumentos que se encuentran alcanzados por los puntos 6.2. y 6.3. de las normas sobre “Capitales mínimos de las entidades financieras” y que, excepcionalmente no posean código asignado por Caja de Valores S.A., deberán informar una descripción de la especie (emisor, moneda, serie y clase del instrumento), para los casos en que corresponda.
- 14.** Mercado: para aquellos instrumentos que se encuentran alcanzados por el punto 6.3. de las normas sobre “Capitales mínimos de las entidades financieras”, se deberá informar código SWIFT del país correspondiente al mercado en que operó el instrumento.



B.C.R.A.

REGIMEN INFORMATIVO SOBRE **RECLAMOS**

1. Instrucciones Generales

Los sujetos obligados a cumplimentar el presente régimen informativo son los siguientes:

- Entidades financieras
- Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito
- Fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras

El requerimiento se deberá presentar mensualmente, operando su vencimiento el 10° (décimo) día hábil del mes siguiente al del período informado.

Los datos a informar deberán provenir del 'Registro centralizado de consultas y reclamos' definido en el punto 3.1.3. de las normas sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. A esos efectos, los sujetos obligados deberán implementar un esquema de correspondencia entre la nomenclatura utilizada para los registros internos y la '**Tabla de conceptos de reclamos**' que forma parte del presente requerimiento.

Si la cantidad de eventos consignados en los conceptos "Otros" de la '**Tabla de conceptos de reclamos**' supera el 10% del total de casos informados en el período dentro de cada "Tema", se deberán desagregar en nota sus componentes.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito deberán consignar la dirección URL correspondiente a la sección "Información al usuario financiero" -punto 5.2. de las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente"-.



B.C.R.A.

REGIMEN INFORMATIVO SOBRE **RECLAMOS**

2. Datos a solicitar

Por cada uno de los conceptos de la '**Tabla de conceptos de reclamos**', se deberá informar:

1. Stock de casos al inicio del período informado
2. Cantidad de casos ingresados en el período bajo informe
3. Cantidad de casos resueltos en el período bajo informe

Adicionalmente, respecto de este punto se deberá consignar:

- 3.1. Plazo promedio de resolución -en cantidad de días-
- 3.2. Cantidad de casos en que se resolvió a favor del usuario
- 3.3. Cantidad de casos con resoluciones en contra del usuario



B.C.R.A.

REGIMEN INFORMATIVO SOBRE **RECLAMOS**

3. Tabla de conceptos de reclamos

Cód	Tema	Cód	Concepto
1	TARJETA DE CRÉDITO	101	Tarjeta no solicitada
		102	No recepción de la tarjeta
		103	Tarjeta bloqueada o inhabilitada
		104	Solicitud de baja de tarjeta o cuenta no tramitada por la emisora
		105	Resumen papel / electrónico no recibido o recibido después de vencimiento
		106	Intereses no procedentes o mal aplicados
		107	Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados
		108	Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente
		109	Desconocimiento de compras o transacciones
		110	Aplicación de condiciones no pactadas
		111	Resolución del contrato por la emisora de la tarjeta
		199	Otros
2	CUENTAS	201	Resumen papel / electrónico no recibido
		202	Intereses mal aplicados
		203	Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados
		204	Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente
		205	Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados
		206	Solicitud de baja de cuenta no tramitada
		207	Aplicación de condiciones no pactadas
		208	Cierre de cuenta dispuesto por la entidad
		209	Producto / servicio no solicitado
		210	No recepción de la tarjeta
		211	Devolución del IVA
		299	Otros



B.C.R.A.

REGIMEN INFORMATIVO SOBRE **RECLAMOS**

3. Tabla de conceptos de reclamos (continuación)

Cód	Tema	Cód	Concepto
3	PRÉSTAMOS	301	Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados
		302	Intereses mal aplicados
		303	Aplicación de condiciones no pactadas
		304	Producto no solicitado
		399	Otros
4	CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES DE AUTOSERVICIO Y OTROS CANALES ELECTRÓNICOS	401	Efectivo no dispensado o mal dispensado en extracciones
		402	Efectivo no computado o mal computado en depósitos
		403	Fuera de funcionamiento o sin billetes
		404	Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.)
		405	Retención / olvido de tarjeta de débito
		406	Mal funcionamiento de las claves
		407	Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (extracciones, compras, etc.)
5	INFORMACIÓN A BASE DE DATOS	499	Otros
		501	Información crediticia incorrecta a burós de crédito
		502	Información crediticia incorrecta a Central de Deudores del BCRA
		503	Información incorrecta a Central de Cheques Rechazados
6	INFORMACIÓN, TRATO DISCRIMINATORIO Y MALA ATENCIÓN	599	Otros
		601	Tiempos prolongados de espera en sucursales y centros de atención
		602	Problemas en líneas de caja
		603	Desconsideración, discriminación o modos inadecuados en el trato
		604	Información errónea, sesgada o incompleta sobre condiciones de productos y servicios
		605	Publicidad engañosa
699	Otros		



B.C.R.A.

REGIMEN INFORMATIVO SOBRE **RECLAMOS**

3. Tabla de conceptos de reclamos (continuación)

Cód	Tema	Cód	Concepto
7	CIRCULACIÓN MONETARIA	701	Entrega de moneda apócrifa
		702	Entrega de cambio de billetes y monedas
		799	Otros
8	GESTIÓN COBRANZA	801	Falta de respuesta al requerimiento de estados de cuenta o libre deuda
		802	Trato indigno por terceros a cargo de las gestiones de cobro
		803	Costos adicionales por la intervención de terceros en las gestiones de cobro
		899	Otros
99	OTROS	9901	Retenciones y percepciones impositivas cuestionadas
		9902	Seguros contratados accesoriamente a productos financieros
		9999	Otros