



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6892

05/02/2020

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LOS OPERADORES 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 LOS REPRESENTANTES DE ENTIDADES FINANCIERAS DEL EXTERIOR NO AUTORIZADAS PARA OPERAR EN EL PAÍS,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1521

Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Actualización del texto ordenado.

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia atento a lo previsto en el punto 2 de la resolución dada a conocer a través de la Comunicación "A" 6664.

Finalmente, se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gob.ar, accediendo a "Sistema Financiero – MARCO LEGAL Y NORMATIVO – Ordenamiento 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

Matías A. Gutiérrez Girault
Gerente de Emisión
de Normas

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

ANEXO



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 4. Información a difundir en recintos de atención al público.

- vii) Al realizar una operación de depósito, asegurarse de introducir el sobre que contenga el efectivo o cheques conjuntamente con el primer comprobante emitido por el cajero durante el proceso de esa transacción, en la ranura específica para esa función, y retirar el comprobante que la máquina entregue al finalizar la operación, el que le servirá para un eventual reclamo posterior.
- viii) No olvidar retirar la tarjeta magnética al finalizar las operaciones.
- ix) Si el cajero le retiene la tarjeta o no emite el comprobante correspondiente, comunicar de inmediato esa situación a la entidad financiera con la que se opera y al banco administrador del cajero automático.
- x) En caso de pérdida o robo de su tarjeta, denunciar de inmediato esta situación a la entidad financiera que la otorgó.
- xi) En caso de extracciones cuando existieren diferencias entre el comprobante emitido por el cajero y el importe efectivamente retirado, comunicar esa circunstancia a la entidad financiera en la que se efectuó la operación y administrador del sistema, a efectos de solucionar el problema.

4.4.1.7. Relacionada con el Servicio de atención al usuario de servicios financieros con el siguiente detalle:

- i) La existencia de este servicio.
- ii) 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).
- iii) Los distintos medios alternativos entre los que podrá optar el usuario de servicios financieros para canalizar su consulta o reclamo.
- iv) El procedimiento de atención y el plazo máximo de diez (10) días hábiles para responder y resolver definitivamente las consultas y reclamos.
- v) 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.
- vi) Informar que el BCRA dispone de un área de Protección al Usuario de Servicios Financieros que podrá contactar ingresando a www.usuariosfinancieros.gob.ar.

4.4.2. Operadores de cambio.

Deberán difundir la información detallada en los puntos 4.4.1.5., 4.4.1.7. y 4.5.1. en las modalidades allí previstas.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN "A" 6892	Vigencia: 6/2/2020	Página 4
--------------	-----------------------	-----------------------	----------



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						S/Com. “A” 6664.
	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.			“A” 5886						S/Com. “A” 6725.
3.	3.1.		“A” 6042				10.		
	3.2.		“A” 6042				11.		S/Com. “A” 6188 y 6448.
	3.3.		“A” 6716						
	3.4.		“A” 6448				6.		S/Com. “A” 6664.
4.	4.1		“A” 6419				1.		S/Com. “A” 6462.
	4.2.		“A” 6419				1.		
	4.3.		“A” 6419				1.		
	4.4.		“A” 6419				1.		S/Com. “A” 6462, 6541, 6753, 6871 y 6892.
	4.5.		“A” 6419				1.		S/Com. “A” 6547, 6721 y 6887.
	4.6.		“A” 6419				1.		S/Com. “A” 6462.
5.	5.1.		“A” 6419				2.		
	5.2.		“A” 6419				2.		
	5.3.		“A” 6419				2.		S/Com. “A” 6721 y 6871.