



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7249	31/03/2021
-----------------------	------------

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,  
A LOS FIDUCIARIOS DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS,  
A LOS OPERADORES DE CAMBIO,  
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,  
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA,  
A LOS OTROS PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO:

Ref.: Circular  
RUNOR 1-1653:

***Protección de los usuarios de servicios financieros. Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Actualización.***

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia en función de las disposiciones difundidas mediante las Comunicaciones "A" 7199 y "B" 12135.

Se recuerda que en la página de esta Institución [www.bcra.gob.ar](http://www.bcra.gob.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

Matías A. Gutiérrez Girault  
Gerente de Emisión  
de Normas

Darío C. Stefanelli  
Gerente Principal de Emisión y  
Aplicaciones Normativas

ANEXO



-Índice-

Sección 1. Disposiciones generales.

- 1.1. Partes.
- 1.2. Criterio general y supervisión.

Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

- 2.1. Concepto.
- 2.2. Casos especiales.
- 2.3. Recaudos mínimos de la relación de consumo.
- 2.4. Publicidad de la información.
- 2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.
- 2.6. Trato digno.
- 2.7. Revocación de la aceptación y rescisión de relaciones contractuales.

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

- 3.1. Requisitos mínimos.
- 3.2. Controles.

Sección 4. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

- 4.1. Consultas, sugerencias y quejas.
- 4.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias.
- 4.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.
- 4.4. Actuaciones de oficio.

Sección 5. Sanciones.

Sección 6. Disposiciones transitorias.

Tabla de correlaciones.



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

## 2.1. Concepto.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, en toda relación de consumo, a:

- la protección de su seguridad e intereses económicos;
- recibir información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso y visibilidad acerca de los productos y/o servicios que contraten –incluyendo sus términos y condiciones–, así como copia de los instrumentos que suscriban;
- la libertad de elección; y
- condiciones de trato equitativo y digno.

Los sujetos obligados deberán adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a todos los actuales y potenciales usuarios de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones igualitarias de acceso a tales servicios.

## 2.2. Casos especiales.

### 2.2.1. Personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso a y/o de permanencia en los puntos de atención al usuario (casas operativas).

Son aquellas personas que se desplazan con dificultad –requieran o no de ayuda técnica para ambular– o que por cualquier otra limitación física revelen impedimentos para permanecer de pie y/o acceder de la manera usual a las casas operativas. Se consideran comprendidas en este segmento a las mujeres embarazadas o personas que cargan en brazos niños de hasta dos años.

Deberán recibir atención prioritaria en las casas operativas y quedar eximidos de formar la fila correspondiente al resto de los usuarios de servicios financieros. En el caso de que deban aguardar para ser atendidos, se les deberá proveer de asientos adecuados.

### 2.2.2. Personas con dificultades visuales.

Los cajeros automáticos destinados a los usuarios de servicios financieros con dificultades visuales deberán contar con “software” reproductor de texto-a-voz, auriculares con su respectivo conector estándar, teclado con sistema Braille o estándar con relieve resaltado y mecanismo audible y perceptible destinado a alertar el olvido de la tarjeta y/o del dinero dispensado por el equipo.

Las entidades deberán alcanzar la cobertura del servicio con esos cajeros automáticos en al menos el 10 % del total de los equipos instalados, comenzando con aquellos emplazados en las localidades de mayor población, sin perjuicio de las mayores obligaciones a favor de tales personas que pueda imponer la normativa local.

Versión: 4a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 07/03/2021	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

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.–.

#### 2.3.1.3. Contratación de productos y servicios a distancia.

Cualquiera sea la modalidad utilizada (telefónica, por correspondencia, por medios electrónicos, promoción a través de terceros, etc.) los sujetos obligados deberán:

- proporcionar o poner a disposición del usuario de servicios financieros un ejemplar del contrato con la firma autorizada del sujeto obligado, dentro de los diez (10) días hábiles de realizada la contratación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último;
- utilizar la documentación habitual que emplean en los contratos presenciales.

Además, cuando la contratación se efectúe por medios electrónicos, los sujetos obligados deberán:

- otorgar al usuario los medios técnicos necesarios para que, antes de la contratación, pueda detectar y subsanar eventuales errores u omisiones en la carga de los datos;
- proporcionar al usuario un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la contratación, de forma tal que su silencio no sea considerado como consentimiento;
- asegurar que los términos de la contratación puedan ser leídos, descargados y guardados por el usuario de manera inalterable.

#### 2.3.1.4. Resumen informativo del contrato.

Los sujetos obligados deberán entregar a los usuarios antes de su formalización un resumen del contrato en el que se sinteticen, en un lenguaje llano y coloquial, los términos y alcances de las principales cuestiones que rigen la contratación con el objetivo de que el usuario comprenda qué contrata, las cuentas y operaciones que son gratuitas, los costos y riesgos para el usuario asociado a la contratación, enfatizando las cláusulas más significativas para el usuario de acuerdo con las siguientes pautas básicas:

- i) Las operaciones que se pueden realizar con el producto o servicio de que se trate, así como los canales disponibles para la concreción de las transacciones involucradas.
- ii) Las comisiones y los cargos asociados al producto o servicio y el mecanismo para aplicar cambios a las condiciones pactadas según lo dispuesto en el apartado iv) del punto 2.3.4.

Versión: 7a.	COMUNICACIÓN "A" 7249	Vigencia: 07/03/2021	Página 5
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

- iii) Los aspectos de gratuidad asociados al producto o servicio contratado.
- iv) De corresponder, las bonificaciones convenidas, las condiciones para su aplicación y su plazo de vigencia.
- v) Para las operaciones de financiación de cualquier tipo: todos los aspectos contemplados en el punto 3.2. de las normas sobre "Tasas de interés en las operaciones de crédito".
- vi) En el caso de préstamos personales, prendarios o hipotecarios y otros préstamos en cuotas: el importe del capital prestado, el monto total a pagar, la cantidad de cuotas, periodicidad y fecha de vencimiento, el sistema de amortización de capital y cancelación de intereses.
- vii) De tratarse de tarjetas de crédito: los límites de compra, de compra en cuotas, de financiación y de adelanto de dinero en efectivo, la forma de determinación del pago mínimo y los canales habilitados para consultar la tasa de interés vigente.
- viii) Para cuentas de depósitos y tarjetas de crédito: la periodicidad para la generación del resumen de cuenta y el plazo para su envío, así como el mecanismo y plazo para reclamar en el caso de formular objeciones a algún movimiento o consumo.
- ix) Para las financiaciones en general, las causales, los efectos de la mora y los procedimientos de ejecución especiales para el caso de las tarjetas de créditos y saldos deudores de las cuentas corrientes.
- x) Las facultades, procedimientos y canales para la tramitación del cierre de cuentas o de rescisión del contrato.
- xi) La facultad de revocación según lo establecido en el apartado v) del punto 2.3.1.1.
- xii) En el caso de multiproductos (paquetes de productos), se deberá informar las cuentas y operaciones gratuitas y especificar el costo de los productos y servicios adicionales, informando sobre lo previsto en el punto 2.3.1.2., comprendiendo también a los seguros ofrecidos por las entidades y a todo tipo de servicios.
- xiii) Los canales habilitados para la realización de reclamos.
- xiv) Otras cuestiones particulares que impliquen un riesgo inherente para el usuario.

### 2.3.2. Comisiones y cargos.

#### 2.3.2.1. Admitidos.

Versión: 8a.	COMUNICACIÓN "A" 7249	Vigencia: 07/03/2021	Página 6
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

Todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto –excluyendo la tasa de interés– que los sujetos obligados perciban o pretendan percibir de los usuarios de servicios financieros (“comisiones y cargos”), deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico.

La aplicación de comisiones y/o cargos debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario.

Las comisiones obedecen a servicios que prestan los sujetos obligados y, en tal sentido, pueden incluir retribuciones a su favor que excedan el costo de la prestación.

Los cargos obedecen a servicios que prestan terceros, por lo que solamente pueden ser transferidos al costo a los usuarios.

Asimismo, el importe de los cargos que el sujeto obligado transfiera a los usuarios no podrá ser superior al que el tercero prestador perciba de particulares, sin intermediarios y en similares condiciones (servicios postales, compañía de seguros, escribanía y registros de propiedad, u otros de índole similar).

En las operaciones de crédito, los sujetos obligados podrán aplicar comisiones sobre los importes no utilizados de los acuerdos de asignación de fondos, dado que su puesta a disposición a los usuarios configura la prestación del servicio.

La precancelación total o parcial de financiaciones podrá dar lugar a la aplicación de comisiones. En el caso de precancelación total, no se admitirá la aplicación de comisiones cuando al momento de efectuarla haya transcurrido al menos la cuarta parte del plazo original de la financiación o 180 días corridos desde su otorgamiento, de ambos el mayor.

Además, será de aplicación lo previsto en el punto 1.7. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”.

#### 2.3.2.2. No admitidos.

##### i) Principio general.

No corresponde el cobro a los usuarios de conceptos que no observen las condiciones enunciadas en el punto 2.3.2.1. y/o que deriven de la prestación de un servicio cuya comisión o cargo, según corresponda, ya se encuentre incluida en otros conceptos cobrados por el sujeto obligado.

En ningún caso podrán aplicarse comisiones y/o cargos al usuario por servicios financieros que no hayan sido solicitados, pactados y/o autorizados por él y, aun cuando habiendo sido solicitados, pactados y/o autorizados por éste e informados por el sujeto obligado al usuario, no se hayan prestado de manera efectiva.

##### ii) Casos particulares.

Versión: 6a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 01/04/2021	Página 7
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

No podrán aplicarse comisiones ni cargos por los siguientes conceptos:

- a) Operaciones efectuadas por ventanilla por los usuarios de servicios financieros que sean personas humanas.

Esta limitación también alcanza, en las casas operativas distintas a aquella en la cual esté abierta la cuenta, a los movimientos de fondos en efectivo en pesos (depósitos y/o extracciones) y a la recepción de depósitos de cheques efectuados por cuenta propia y/o de terceros. Ello, independientemente de las comisiones y/o cargos que correspondan por la gestión de cobro de dichos documentos y por los servicios que, por sus características, sólo pueden ser prestados por ventanilla (certificación de cheques, transferencias internacionales, etc.).

- b) Depósitos de efectivo en pesos en cuentas cuyos titulares sean personas humanas o jurídicas que revistan el carácter de micro, pequeñas o medianas empresas (MiPyME), de acuerdo con las condiciones previstas en las normas sobre “Determinación de la condición de micro, pequeña o mediana empresa”.

- c) Contratación y/o administración de seguros (teniendo en cuenta lo previsto en el punto 2.3.11.).

- d) Generación de resúmenes de cuenta y envío de resúmenes de cuenta virtual (esos servicios deben estar incluidos en la comisión por mantenimiento de cuenta).

- e) Evaluación, otorgamiento y/o administración de financiaciones.

- f) Gastos de tasación, notariales o de escribanía que se originen en ocasión del otorgamiento o cancelación de financiaciones –tales como de constitución de prenda o hipoteca–.

### 2.3.3. Exposición de las tasas de interés y del costo financiero total (CFT) en los documentos.

Para las operaciones de financiación debe aplicarse lo dispuesto en el punto 3.2. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”.

La falta de inclusión en los documentos de la tasa de interés y/o del costo financiero total determinará que el sujeto obligado podrá aplicar al usuario, como máximo CFT, la tasa promedio que surja de la encuesta 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 a la fecha de celebración del contrato –o, en caso de que no estuviera disponible, la última informada– sobre la base de la información provista por la totalidad de bancos públicos y privados.

Para el cálculo del costo financiero total se tomará en cuenta la tasa de interés, las comisiones y cargos vigentes al momento de la contratación, indicando expresamente si esos conceptos podrán modificarse de conformidad con los parámetros y criterios preestablecidos en el contrato.

Versión: 9a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 01/04/2021	Página 8
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

#### 2.3.4. Cambios de condiciones pactadas.

A fin de modificar las condiciones pactadas debe darse la totalidad de las siguientes condiciones:

- i) En el contrato deberán encontrarse taxativamente especificadas las condiciones que pueden ser objeto de modificación, así como los parámetros o criterios objetivos para su concreción, ajustándose a lo señalado en el punto 2.3.2.

Los incrementos en las tasas de interés, comisiones y/o cargos, además, deben ser justificados desde el punto de vista técnico y económico, en el marco de lo dispuesto en el punto 2.3.2.1.

- ii) La modificación no debe alterar el objeto del contrato ni importar un desmedro respecto de los productos o servicios contratados.
- iii) Consentimiento.

En el caso de que el sujeto obligado pretenda incorporar nuevos conceptos en calidad de comisiones y/o cargos que no hubiesen sido previstos en el contrato o reducir prestaciones contempladas en él, deberá previamente obtener el consentimiento expreso del usuario de servicios financieros.

Cuando se trate de modificaciones en los valores de comisiones y/o cargos debidamente aceptados por el usuario, su consentimiento al cambio podrá quedar conformado por la falta de objeción al mismo dentro del plazo establecido en el acápite iv).

En los contratos de tarjeta de crédito el consentimiento a modificaciones en las condiciones pactadas (nuevas comisiones y/o cargos) sólo puede ser dado por el titular de la cuenta.

- iv) Notificaciones. Forma, plazos y efectos.

El usuario de servicios financieros debe ser notificado de las modificaciones que aplicará el sujeto obligado con una antelación mínima de sesenta (60) días corridos a su entrada en vigencia. Las modificaciones que resulten económicamente más beneficiosas para el usuario –por una reducción de los valores pactados– no requieren notificación anticipada.

Las notificaciones por cambios de condiciones pactadas (nuevos conceptos y/o valores o reducción de prestaciones del servicio) serán en todos los casos gratuitas para el usuario de servicios financieros. Deberán efectuarse mediante documento escrito dirigido al domicilio real del usuario de servicios financieros –en forma separada de cualquier otra información que remita el sujeto obligado (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa– o por vía electrónica en aquellos casos en que ésta fuera la forma de comunicación. En este último caso, la notificación deberá ser clara, de fácil acceso para el usuario e incluir la fecha de emisión.

En el cuerpo de estas notificaciones deberán incluirse las siguientes leyendas:

Versión: 11a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 07/03/2021	Página 9
---------------	-----------------------	-------------------------	----------





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

- “Usted podrá optar por rescindir el contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigencia del cambio y sin cargo alguno, sin perjuicio de que deberá cumplir las obligaciones pendientes a su cargo”.
- “Usted puede consultar el “Régimen de Transparencia” elaborado por el BCRA 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](http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp)”.

Asimismo, cuando se modifique el valor de las comisiones que se detallan a continuación, el cuerpo de las notificaciones deberá exhibir un cuadro comparativo para esos importes que será elaborado y oportunamente puesto a disposición por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC) en el sitio [http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Primeras\\_10\\_entidades.asp](http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Primeras_10_entidades.asp):

- Caja de ahorros: emisión de tarjetas de débito adicionales; reposición de tarjetas de débito por robo o extravío y uso de cajeros automáticos (fuera de casas operativas de la entidad, de otra entidad y en el exterior).
- Tarjetas de crédito: servicio de emisión, renovación, administración o mantenimiento de cuenta; reposición o reimpresión de tarjeta por robo o extravío y tarjetas adicionales.
- Específicas de la cuenta corriente: mantenimiento de cuenta y talonario de cheques.
- Paquete destinado a beneficiarios de prestaciones de la seguridad social que incluyan el servicio de adelanto de haberes jubilatorios.
- Servicio de mantenimiento de paquetes.

#### 2.3.5. Reintegro de importes.

2.3.5.1. Todo importe cobrado o adeudado de cualquier forma al usuario de servicios financieros por los siguientes conceptos:

- i) tasas de interés, comisiones y/o cargos sin el cumplimiento de lo previsto en los puntos 2.3.2. a 2.3.4.;
- ii) cargos en exceso de los costos de los servicios que terceros les cobraron a los sujetos obligados en relación con servicios prestados a los usuarios y/o de los precios que el tercero prestador perciba de particulares en general;
- iii) comisiones en exceso de las máximas fijadas por el BCRA que sean de aplicación;
- iv) en incumplimiento al nivel de la tasa de interés máxima aplicable a financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito previstas en las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”;

Versión: 13a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 01/04/2021	Página 10
---------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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;
- 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;
- vii) así como los importes adeudados al usuario por haber liquidado en forma incorrecta promociones, descuentos u otro tipo de beneficios –es decir, que no se ajustan a los términos, condiciones y/o modalidades que hubieran sido ofrecidos, publicitados o convenidos–;

deberá serle reintegrado dentro de:

- los diez (10) 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 tratare 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:



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

- 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–.

Estas disposiciones serán de aplicación a los efectos de dar cumplimiento a acuerdos extrajudiciales homologados, acuerdos homologados por acciones colectivas (artículo 54 de la Ley 24.240) o sentencias judiciales, en la medida en que no se opongan a lo previsto en esos acuerdos o a lo dispuesto por los poderes públicos de las distintas jurisdicciones.

Adicionalmente, el sujeto obligado deberá verificar si este tipo de situaciones que generan la obligación de reintegros ha ocurrido respecto de los usuarios que se encuentren en la misma situación y, de corresponder, proceder a su reintegro según el procedimiento previsto en este punto, notificando de tal circunstancia y resultados a su Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros.

#### 2.3.6. Restricciones al uso de productos y/o servicios contratados.

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito que, como resultado de la aplicación de medidas de seguridad, imposibiliten el uso de productos y/o servicios contratados por un usuario de servicios financieros –por ejemplo, a través del bloqueo de tarjetas de débito, crédito y/o compra y/o inhabilitando el acceso al servicio de banca por Internet (“home banking”)–, deberán:

2.3.6.1. informarle al usuario la situación mediante el empleo de alguno de los medios electrónicos de comunicación disponibles –tales como correo electrónico o teléfono– en el mismo día de su efectiva aplicación, indicando los motivos de la medida, así como los canales disponibles para tramitar la rehabilitación del producto/servicio;

2.3.6.2. posibilitar la rehabilitación de los productos/servicios a través de:

- alguno de los medios electrónicos de comunicación que el sujeto obligado utilice para comunicarse con sus clientes; y
- en forma presencial –en cualquier sucursal–.

#### 2.3.7. Nuevas copias de documentación.

El usuario de servicios financieros podrá solicitar –a su cargo y en cualquier momento de la relación de consumo– al sujeto obligado nuevas copias del/de los contrato/s vigente/s que lo vinculan con él.

#### 2.3.8. Interpretación.

Versión: 8a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 01/04/2021	Página 12
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el usuario de servicios financieros. Cuando existan dudas sobre el alcance de su obligación se estará a la que sea menos gravosa.

#### 2.3.9. Cláusulas abusivas.

En los contratos celebrados entre el usuario de servicios financieros y los sujetos obligados, se tendrán por no escritas las cláusulas que:

2.3.9.1. Desnaturalicen las obligaciones del sujeto obligado.

2.3.9.2. Importen una renuncia o restricción a los derechos del usuario de servicios financieros, o amplíen derechos del sujeto obligado.

2.3.9.3. Por su contenido, redacción o presentación no sea razonable esperar que se las incluya por no guardar conexión con la naturaleza del contrato.

2.3.9.4. Impongan obstáculos onerosos para el ejercicio efectivo de los derechos del usuario de servicios financieros.

2.3.9.5. Coloquen al usuario de servicios financieros en una situación desventajosa o desigual con el sujeto obligado.

2.3.9.6. Transfieran la responsabilidad del sujeto obligado a terceros.

2.3.9.7. Establezcan la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario de servicios financieros.

2.3.9.8. Permitan al sujeto obligado, directa o indirectamente, alterar el importe de las tasas, comisiones y/o cargos de manera unilateral, apartándose del mecanismo previsto en toda la normativa aplicable, para modificación de cláusulas contractuales.

#### 2.3.10. Irrenunciabilidad.

Los derechos y/o facultades reconocidos al usuario por estas normas no pueden en ningún caso ser dispensados ni renunciados.

#### 2.3.11. Denominaciones.

La denominación de los productos o servicios en las solicitudes, contratos, sistema de banca por Internet ("home banking") y resúmenes de cuenta deberá ajustarse a la prevista en las normas del BCRA ("caja de ahorros en pesos", "caja de ahorros en dólares", "cuenta corriente bancaria", "cuenta sueldo/de la seguridad social", etc.), sin perjuicio de que se pueda aludir adicionalmente al paquete comercial que eventualmente conformen.

#### 2.3.12. Seguros como contratación accesoria a un servicio financiero.

Comprende aquellos seguros que se contraten a los efectos de disminuir los riesgos asociados a las financiaciones que otorgue el sujeto obligado.

Versión: 7a.	COMUNICACIÓN "A" 7249	Vigencia: 01/04/2021	Página 13
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

#### 2.3.12.1. Seguros de vida sobre saldo deudor.

Los sujetos obligados no podrán percibir de los usuarios ningún tipo de comisión y/o cargo vinculado con estos seguros.

Dichos sujetos deberán contratar un seguro sobre saldo deudor con cobertura de fallecimiento e invalidez total permanente respecto de aquellas financiaciones otorgadas a personas humanas

Alternativamente, podrán autoasegurar los riesgos derivados del fallecimiento e invalidez total permanente de los usuarios.

En ambos casos, la cobertura deberá extinguir totalmente el monto adeudado en caso de fallecimiento o invalidez total permanente del deudor.

#### 2.3.12.2. Otros seguros.

Los sujetos obligados deberán ofrecer a los usuarios de servicios financieros por lo menos tres compañías aseguradoras no vinculadas entre sí entre las que deberán poder optar, y conservar constancia del ejercicio de ese derecho por parte de dichos usuarios.

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.

#### 2.3.13. 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”.

Versión:10a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 01/04/2021	Página 14
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

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.

#### 2.3.14. Información al usuario.

En oportunidad del envío de resúmenes de cuenta, el sujeto obligado deberá incluir –según corresponda– 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”. (Entidades financieras)
- “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](http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp)”.
- “Los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos, siendo aplicable como máximo en este caso el tipo de cambio vendedor (aplicable para operaciones efectuadas por ventanilla o a través de medios electrónicos, según corresponda) del momento de cancelación–o día hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–. Si hubiera pactado el débito automático del resumen de la tarjeta, aplicará el tipo de cambio vendedor para operaciones efectuadas a través de medios electrónicos de pago del cierre del mismo día hábil del pago”. (Entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra)
- “Los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos, siendo aplicable en este caso el tipo de cambio vendedor por canales electrónicos publicado por el Banco de la Nación Argentina el mismo día hábil de la fecha de pago, o el hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil”. (Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra)

#### 2.4. Publicidad de la información.

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y los otros proveedores no financieros de crédito deberán dar cumplimiento a las siguientes condiciones en cuanto al acceso a la información por parte de los usuarios de servicios financieros que revistan el carácter de consumidores finales o de micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs), en este último caso de acuerdo con las normas sobre “Determinación de la condición de micro, pequeña y mediana empresa”.

2.4.1. Todas las casas operativas de estos sujetos obligados deberán entregar a los referidos usuarios de servicios financieros que lo soliciten un detalle con las características de los productos y servicios que ofrecen, precisando especialmente la totalidad de las comisiones y cargos asociados a ellos.

Versión: 4a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 07/03/2021	Página 15
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

2.4.2. Exhibidos bajo el nombre “Contratos de adhesión – Ley 24.240 de Defensa del Consumidor”, deberán publicar en su sitio de Internet institucional los modelos de contrato de adhesión de todos los productos y/o servicios ofrecidos –discriminando por cada modalidad, plan, producto y/o servicio–, así como toda otra condición general y/o particular de adhesión establecida mediante los que se instrumenten derechos y obligaciones vigentes con sus usuarios y las promociones y bonificaciones –con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones–.

El acceso a la citada información deberá ser fácil y directo desde la página de inicio de su sitio de Internet institucional a través de un único hipervínculo y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, en esa página.

2.4.3. En todos los casos se deberá entregar a los usuarios de servicios financieros copia íntegra de los instrumentos que suscriben al momento de solicitar productos o servicios financieros y habilitar, a través del servicio de banca por Internet –“home banking”– o, en su defecto, a través de su sitio de Internet –sujeto al cumplimiento de procedimientos para el acceso y autenticación de los usuarios–, la consulta y descarga del contrato suscripto y de las ofertas o promociones especiales que se hubieran ofertado, pactado y que se encuentren vigentes para el usuario.

En toda publicidad que realicen de sus productos y/o servicios –independientemente del medio utilizado e incluso cuando se dirija a personas humanas que no revistan el carácter de usuarias de servicios financieros–, los sujetos obligados deberán evitar prácticas o acciones que reflejen o promuevan visiones estereotipadas y jerarquizantes de los géneros, androcentrismo, lenguaje sexista, violencia mediática y/o simbólica contra mujeres y personas LGBTTIQ+. Entre otras, deberán evitar la condescendencia masculina –conocida como “mansplaining”–, utilizar la imagen de la mujer como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar o asociada a comportamientos estereotipados, o reproducir mensajes homofóbicos, lesbofóbicos y transfóbicos.

## 2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito que ofrezcan y comercialicen productos y/o servicios que se perfeccionan con la firma o aceptación de contratos con cláusulas preestablecidas (contratos de adhesión), deberán informar las comisiones y cargos que cobren a los usuarios de servicios financieros mediante el régimen informativo establecido al efecto.

Las altas –comisiones de nuevos productos y/o servicios que deseen comercializar– y los aumentos en las comisiones que deseen implementar deberán ser previamente informados por la vía consignada en el párrafo precedente y sólo podrán ser notificadas a aquellos usuarios de servicios financieros luego de transcurridos treinta (30) días corridos desde la fecha de información al BCRA. También deberán informar las modificaciones de los cargos.

Las reducciones en las comisiones y/o cargos podrán aplicarse sin demora, sin perjuicio de que deberán ser informadas al BCRA dentro de los treinta (30) días corridos siguientes de su aplicación.

Versión: 1a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 07/03/2021	Página 16
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

## 2.6. Trato digno.

Las políticas, prácticas y procedimientos de los sujetos obligados no podrán representar un trato discriminatorio de los usuarios.

Los sujetos obligados deberán adoptar los recaudos necesarios a los efectos de prevenir particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, edad, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos.

En particular, no corresponderá el rechazo de solicitudes de financiación por el solo dato de la edad del solicitante, cuando su nivel de ingresos proyectados sea suficiente y sea posible tomar cobertura por su riesgo de muerte mediante la contratación de un seguro de vida sobre saldo deudor. Ello, no obstante, será decisión del sujeto obligado contratar o no dicho seguro.

Asimismo, en el trato que dispensen a todas las personas humanas –incluso cuando no revisitan el carácter de usuarias de servicios financieros– deberán evitar las prácticas o acciones detalladas en el punto 2.4.

## 2.7. Revocación de la aceptación y rescisión de relaciones contractuales.

Los sujetos obligados deberán contar con sendos hipervínculos que permitan al usuario:

2.7.1. Revocar la aceptación del producto o servicio contratado (“botón de arrepentimiento”), de conformidad con lo previsto en el acápite v) del punto 2.3.1.1.

2.7.2. Rescindir relaciones contractuales (“botón de baja”), de conformidad con lo previsto en el punto 3.2.1. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”.

En ambos casos, deberán estar identificados con la leyenda “botón de arrepentimiento” o “botón de baja”, según corresponda, y encontrarse ubicados en un lugar destacado –en cuanto a visibilidad y tamaño– del primer acceso de su servicio de banca por Internet –“home banking”– o mecanismo similar a los fines de que el usuario pueda proceder en el mismo acto a la efectiva revocación o rescisión del producto o servicio, según corresponda.





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			S/Com. “A” 5482.
	1.1.2.		“A” 5388			
	1.1.2.1.		“A” 2467		2°	S/Com. “A” 4378 y 5388.
	1.1.2.2.		“A” 5388			S/Com. “A” 6443.
	1.1.2.3.		“A” 4378			S/Com. “A” 5388.
	1.1.2.4.		“A” 5388			S/Com. “A” 7146.
	1.1.2.5.		“A” 7146	6.		
	1.2.	1°	“A” 90	Único		S/Com. “A” 4378, 5388 y 6279.
	2°	“A” 2900	1.	2°	S/Com. “A” 5388, 6279 y 6462.	
2.	2.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 7199.
	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 y 6664.
	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.
	2.3.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.3.1.		“A” 5460			S/Com. “A” 5928, 6068, 6123, 6145, 6188, 6448, 7199, “B” 11353 y 12135.
	2.3.2.		“A” 5460			S/Com. “A” 5795, 5823, 5928, 5990 y 6681.
	2.3.3.		“A” 5460			
	2.3.4.		“A” 5460			S/Com. “A” 5928, 6279, 7199 y “B” 11353.
	2.3.5.		“A” 5460			S/Com. “A” 5849, 5853, 6279, 6419 y 6664.
	2.3.6.		“A” 6664	1.		S/Com. “A” 7146.
	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			
	2.3.12.		“A” 5460			S/Com. “A” 5795, 5828 y 5928.
	2.3.13.		“A” 5928			S/Com. “A” 6123.
	2.3.14.		“A” 5928	2.		Incluye aclaración interpretativa. S/Com. “B” 11353 y “A” 6664.
	2.4.	1°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460, 7146, 7162 y 7199.
2.5.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460, 5498, 5591, 5685, 5928, 6279 y 7146.	
2.6.		“A” 5460			S/Com. “A” 6664 y 7162.	
2.7.		“A” 7199				
3.		1°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 6418.



PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS							
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES	
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo		
3.	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, 5460 y 6279.	
	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.	
		3°	"A" 4378			S/Com. "A" 4429, 5388 y 5460.	
	3.1.1.2.		"A" 2467			S/Com. "A" 4378, 5388 y 5460.	
	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" 6418		2.		
	3.1.1.7.		"A" 4378			2°	S/Com. "A" 5388, 5460 y 6279.
	3.1.1.8.		"A" 4378			2°	S/Com. "A" 5388, 5460, 6279 y 6418.
	3.1.2.	1°	"A" 5388				S/Com. "A" 5460.
		2°	"A" 2467				S/Com. "A" 4378, 5388, 5460 y 6418.
		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, 6462 y 6664.
	3.2.		"A" 5388				S/Com. "A" 5460.
	3.2.1.		"A" 4378				S/Com. "A" 5388, 5460, 6279, 6418 y 7146.
	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 y 6418.
	3.2.3.5.		"A" 6418		2.		
	3.2.3.6.		"A" 6279		3.		
3.2.3.7.		"A" 6279		3.			
3.2.3.8.		"A" 6279		3.			
4.	4.1.		"A" 5388				S/Com. "A" 6279.
	4.2.		"A" 5388				S/Com. "A" 6279.
	4.2.1.		"A" 5388				S/Com. "A" 6199, 6279 y 6664.
	4.2.1.1.		"A" 5388				S/Com. "A" 6199.
	4.2.1.2.		"A" 5388				S/Com. "A" 6199.
	4.2.1.3.		"A" 5388				S/Com. "A" 6199.
	4.2.1.4.		"A" 5388				S/Com. "A" 6199 y 6279.
	4.2.1.5.		"A" 5388				S/Com. "A" 6199 y 6279.
	4.2.1.6.		"A" 5388				S/Com. "A" 6279.
	4.2.2.		"A" 5388				S/Com. "A" 6279.
	4.3.		"A" 5388				
	4.4.		"A" 5388				
	5.			"A" 4378		2°	S/Com. "A" 4429, 5388 y 6418.
6.			"A" 6912	1.		S/Com. "A" 7158.	



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 3. Otras operaciones por medios electrónicos.

### 3.1. Apertura y cierre de cuentas.

Las entidades financieras que ofrezcan el servicio de banca por Internet (“home banking”) deberán admitir la utilización del citado canal, por parte de usuarios de servicios financieros que ya sean clientes, para la realización de los trámites de apertura y cierre de cuentas comitentes, cuentas asociadas a fondos comunes de inversión y cuentas de depósitos de ahorro.

### 3.2. Revocación y finalización de relaciones contractuales.

#### 3.2.1. Criterio general.

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito 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.

Versión: 4a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 07/03/2021	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 5. Información a difundir a través del sitio web institucional y de banca por Internet (“home banking”).

También deberán informar las promociones y bonificaciones ofrecidas, con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones.

La información debe ser íntegra, clara y discriminada por concepto.

Podrá utilizarse un único hiperenlace o hipervínculo para dar cumplimiento a esta exigencia, en la medida en que la información que se provea forme parte de la página oficial del sujeto obligado.

Estas publicaciones obligan a estos sujetos obligados durante todo el tiempo que se encuentren disponibles en su sitio de Internet institucional y hasta tanto sean reemplazadas.

- iii) Hipervínculos ubicados en un lugar destacado –en cuanto a visibilidad y tamaño– del primer acceso de su servicio de banca por Internet –“home banking”– o mecanismo similar que permitan al usuario revocar la aceptación, así como también rescindir relaciones contractuales –según el tipo de producto o servicio de que se trate–.

Los citados hipervínculos deberán estar identificados con la leyenda “botón de arrepentimiento” o “botón de baja”, según corresponda, y habilitar al usuario para que –en el mismo acto– pueda proceder a la efectiva revocación o rescisión del producto o servicio –según corresponda–, en el marco de lo previsto en el acápite v) del punto 2.3.1.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” y en el punto 3.2.1. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”, e informarle: i. el número de trámite o gestión; ii. la gratuidad del proceso de revocación; iii. los eventuales costos asociados al procedimiento de rescisión de la relación contractual y iv. los pasos a seguir cuando la rescisión no pudiera perfeccionarse en ese acto.

5.3.1.2. Deberán difundir a través del servicio de banca por Internet (“home banking”) la siguiente información:

- i) La prevista en el punto 5.3.1.1. (cuando la entidad haya optado según lo señalado en el segundo párrafo del punto 5.2.).
- ii) Al momento de la contratación de cualquier producto y/o servicio a través de banca por Internet (“home banking”) y previo a su aceptación, deberá informarse al usuario los datos que integran la liquidación de la operación. Al mismo tiempo, deberán informar al cliente los medios de que dispondrá en caso de que desee revocar la aceptación o finalizar la relación contractual.
- iii) Sobre los depósitos con opción de cancelación anticipada en Unidades de Valor Adquisitivo actualizables por “CER” - Ley 25.827 (“UVA”), mencionando puntualmente la posibilidad de su cancelación anticipada, la tasa de interés y la tasa fija de precancelación en caso de ejercerse esa opción.

Versión: 5a.	COMUNICACIÓN “A” 7249	Vigencia: 07/03/2021	Página 2
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 5. Información a difundir a través del sitio web institucional y de banca por Internet ("home banking").

5.3.2. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

Deberán difundir obligatoriamente a través de su sitio web institucional la información prevista en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7., 4.5.1. y 4.5.5. y en los acápites ii) y iii) del punto 5.3.1.1.

5.3.3. Otros proveedores no financieros de crédito.

Deberán difundir obligatoriamente a través de su sitio web institucional la información prevista en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7., 4.5.1. y 4.5.5. y en los acápites ii) y iii) del punto 5.3.1.1.



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						
	1.1.5.		“A” 7146				7.		
	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, 6448 y 7199.
	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, 6892 y 7146.
	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, 6871, 7146 y 7199.