



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7368

17/09/2021

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
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
CONAU 1-1488,
RUNOR 1-1694:

Régimen Informativo. Informe especial sobre el cumplimiento de las normas sobre "Proveedores no financieros de crédito"

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que se ha dispuesto un nuevo requerimiento vinculado con el informe especial previsto en el punto 2.2.2. de las normas sobre "Proveedores no financieros de crédito", cuyas normas de procedimiento se acompañan en Anexo.

Este requerimiento tendrá frecuencia anual, a diciembre de cada año, con vencimiento el día 20/2 (o día hábil siguiente si éste fuese inhábil).

Asimismo, para el corriente año, se ha dispuesto –en forma excepcional y previo a la presentación de diciembre– la elaboración de un informe de revisión al 30/6, cuyo vencimiento operará el 29 de octubre próximo.

Por último, les señalamos que para su remisión se tendrán en cuenta las instrucciones operativas contenidas en la Sección 74. del texto ordenado de "Presentación de Informaciones al Banco Central" que se acompañan.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Rodrigo J. Danessa
Gerente Principal de Régimen Informativo y
Centrales de Información

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

ANEXO



B.C.R.A.	REGIMEN INFORMATIVO
	INFORME ESPECIAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE "PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO"

1. Sujetos alcanzados.

El presente requerimiento deberá ser cumplido por las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito, excepto las asociaciones mutuales y cooperativas, inscriptos en los registros habilitados en el Banco Central de la República Argentina (BCRA).

2. Contenido.

Los sujetos referidos deberán remitir el Informe especial sobre el cumplimiento de las normas sobre "Proveedores no financieros de crédito", conforme al modelo inserto en el Anexo, en observancia de las normas dictadas por el BCRA que sean de aplicación según el tipo de proveedor no financiero de que se trate.

El informe deberá ser elaborado por profesionales o asociaciones de profesionales matriculados, con la pertinente certificación por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas en el que se encuentren matriculados, no siendo requisito que se encuentren inscriptos en el registro de auditores a que se refieren las "Normas mínimas sobre Auditorías Externas para Entidades Financieras".

3. Periodicidad y vencimiento.

El requerimiento tendrá frecuencia anual, y abarcará el período comprendido entre el 1/1 y el 31/12 de cada año.

El informe correspondiente al año en que se produce la inscripción en el registro se presentará aún cuando el período sujeto a revisión sea menor a 12 meses.

El vencimiento para la presentación operará el día 20/2 (o día hábil siguiente si éste fuese inhábil).

Para su remisión se tendrán en cuenta las especificaciones establecidas en la Sección 74. del texto ordenado de "Presentación de informaciones al Banco Central".



B.C.R.A.	INFORME ESPECIAL SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE “PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO” -ANEXO-
----------	--

INFORME ESPECIAL DE CONTADORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES REQUERIDO EN EL PUNTO 2.2.2. DE LAS NORMAS SOBRE “PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO”

A los integrantes del Directorio [o autoridades equivalentes] de
XXX [Nombre de la sociedad].
CUIT N° [completar]
Domicilio legal: [completar] -----

1. Objeto del encargo

Hemos sido contratados por XXX (en adelante “la Sociedad”), para emitir un informe especial sobre el cumplimiento de las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito” –punto 2.2.2.–, del Banco Central de la República Argentina (en adelante “BCRA”), durante el período comprendido entre el .. de de y el .. de de

2. Responsabilidad de la Dirección de la Sociedad

La Dirección de la Sociedad es responsable de dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito” y demás reglamentaciones del BCRA aplicables a los proveedores no financieros de crédito, por las financiaciones que otorguen en el marco de esas normas.

Asimismo, la Dirección de la Sociedad es responsable de establecer y mantener un sistema de control interno adecuado que incluya el cumplimiento de las normas del BCRA en materia de Proveedores no financieros de crédito. Debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno, es posible que ocurran errores o irregularidades y que éstos no sean detectados. Además, la proyección de cualquier evaluación del sistema hacia períodos futuros está sujeta al riesgo que los procedimientos se tornen inadecuados debido a cambios en las condiciones, o que el grado de cumplimiento de los procedimientos se deteriore, por lo que deberá prestarse debida atención al mantenimiento de procedimientos actualizados y adecuados a las circunstancias.

3. Responsabilidad del profesional

Nuestra responsabilidad consiste en la emisión del presente informe especial, basado en nuestra tarea profesional, que se detalla en el capítulo siguiente, para cumplir con los requerimientos del BCRA mencionados en el capítulo 1.

4. Tarea profesional

Nuestra tarea profesional fue desarrollada de conformidad con las normas sobre informes especiales establecidas por la Resolución Técnica N° 37 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (en adelante “RT 37”) y consistió en la aplicación de ciertos procedimientos necesarios para verificar el cumplimiento por parte de la Sociedad de los requerimientos del BCRA en relación con las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito”. La RT 37 exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos nuestra tarea de tal forma que nos permita emitir el presente informe especial.

En un encargo para emitir un informe especial, el contador aplica una serie de procedimientos para verificar el cumplimiento por parte de la Sociedad de determinados requerimientos del organismo de control, y se limita a dar una manifestación de hallazgos sobre la base de los resultados obtenidos



de esos procedimientos. Este servicio mejora la confiabilidad de la información objeto del trabajo, al estar acompañada por una manifestación profesional independiente. En consecuencia, nuestro trabajo no constituye una auditoría, una revisión de estados contables ni otro encargo de aseguramiento.

[En caso de que este informe lo emita el auditor, se puede agregar el párrafo siguiente:

En nuestro carácter de auditores externos de la Sociedad, hemos auditado los estados financieros de la misma al __ de _____ de 20__, preparados de acuerdo con el [indicar el marco de información contable], respecto de los cuales hemos emitido con fecha __ de _____ de 20__ nuestro informe del auditor independiente sin salvedades [o con salvedades, adaptar según sea el caso], al cual nos remitimos. No hemos efectuado ninguna auditoría sobre ningún estado financiero de la Sociedad, a ninguna fecha y por ningún período posterior al __ de _____ de 20__.]

Los procedimientos detallados a continuación, en lo que es materia de nuestra competencia y en ciertos casos efectuados sobre bases selectivas, han sido aplicados sobre los registros y documentación que nos fueron suministrados por la Sociedad. Adicionalmente, para la ejecución de dichos procedimientos hemos tenido en cuenta nuestro entendimiento del entorno de control interno de la Sociedad en lo vinculado con los aspectos revisados y otros aspectos.

[adaptar y/o eliminar los procedimientos enumerados a continuación según sea aplicable a la operatoria de cada proveedor no financiero de crédito]

A. Tasas de interés en operaciones de crédito

- i. Verificar para las financiaciones alcanzadas lo establecido en los puntos 1.3. “Bases de liquidación”, 1.4. “Modalidades de aplicación”, 1.5. “Divisor fijo” y 1.6. “Intereses punitorios” de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”, por medio de la revisión de la fórmula utilizada para el cálculo de los intereses y/o del reproceso del interés de una muestra representativa de casos determinada a partir del universo de operaciones vigentes durante el período comprendido entre __ y __ *[debe abarcar el año cubierto por la revisión]*.
- ii. Respecto a las financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito, por medio de la revisión de una muestra representativa de casos determinada a partir del universo de operaciones vigentes durante el período comprendido entre __ y __ *[debe abarcar el año cubierto por la revisión]* verificar respecto al Interés Compensatorio lo establecido en los puntos 2.1.2. “Otras empresas emisoras” y 2.1.3. “Forma de cómputo” y respecto al Interés Punitorio lo establecido en el punto 2.2. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”. Verificar además el cumplimiento de los puntos normativos citados también en caso de refinanciaciones de saldos, de acuerdo con lo dispuesto en el punto 2.3. “Financiaciones otorgadas para refinanciar saldos adeudados de tarjetas de crédito” de la referida normativa.
- iii. Verificar por medio de la revisión de una muestra representativa de contratos, resúmenes de tarjeta de crédito y/o casos determinada a partir del universo de operaciones vigentes durante el período comprendido entre __ y __ *[debe abarcar el año cubierto por la revisión]*, que las comisiones y cargos cobrados a usuarios se ajusten con lo establecido en los puntos 1.7. “Comisiones y cargos adicionales a los intereses” de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito” y 2.3.2. “Comisiones y cargos” de las normas sobre ~~de~~ “Protección de los usuarios de servicios financieros”.
- iv. Respecto al ofrecimiento publicitario, a través de cualquier medio masivo o individual, de créditos específicos, evaluar la existencia de políticas y procedimientos establecidos por la Sociedad a efectos de garantizar el cumplimiento de lo establecido en la Sección 4. “Publicidad” de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”. *[En caso de inexistencia de políticas y procedimientos, verificar mediante la obtención de una muestra representativa de publicidades en medios gráficos, radiales, televisivos, te-*



telefónicos y otros medios, durante el período comprendido entre ___ y ___ [debe abarcar el año cubierto por la revisión], el cumplimiento de lo dispuesto en la Sección 4. "Publicidad" de las normas sobre "Tasas de interés en las operaciones de crédito".]

B. Protección de usuarios de servicios financieros

- i. Respecto de los modelos de contratos y otros instrumentos utilizados por la Sociedad durante el período comprendido entre ___ y ___ [*debe abarcar el año cubierto por la revisión*] en relación con las operaciones de crédito concertadas con sus clientes:
 - a. Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el punto 2.3.1. "Recaudos mínimos de la relación de consumo - Al momento de la contratación del producto o servicio", de las normas sobre de "Protección de los usuarios de servicios financieros", constatando además la entrega al usuario de copias de los instrumentos suscriptos de acuerdo con lo establecido en el punto 2.4. "Publicidad de la información" de la referida normativa, mediante la obtención de una muestra representativa de casos determinada a partir del universo de operaciones vigentes durante el período comprendido entre ___ y ___ [*debe abarcar el año cubierto por la revisión*].
 - b. Constatar que el modelo de contrato no prevea la modificación de la tasa de interés en determinadas circunstancias para el caso de contratos a tasa fija y determine los parámetros a emplear en la determinación de la tasa de interés para los instrumentos concertados a tasa variable de acuerdo con lo indicado en el punto 1.2. de la Sección 1. "Aspectos generales" de las normas sobre "Tasa de interés en operaciones de crédito".
 - c. Verificar la inexistencia de cláusulas que restrinjan los derechos de los usuarios o desnaturalicen las obligaciones de los sujetos obligados, señaladas en el punto 2.3.9. "Cláusulas abusivas" de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".
- ii. En relación con la exposición de la tasa de interés y del Costo Financiero Total (CFT) verificar sobre la base de una muestra representativa de contratos y/o casos determinada a partir del universo de operaciones vigentes durante el período comprendido entre ___ y ___ [*debe abarcar el año cubierto por la revisión*], los siguientes aspectos:
 - a. Que en cumplimiento de lo indicado en la Sección 3. "Expresión de Tasas" en su punto 3.2. "Exposición en los documentos" de las normas sobre de "Tasa de interés en operaciones de crédito" se deje constancia de (i) tasa de interés o de descuento anual contractualmente pactada en tanto por ciento con al menos un decimal, (ii) tasa de interés efectiva anual equivalente al cálculo de los intereses en forma vencida en tanto por ciento con al menos un decimal, (iii) carácter fijo o variable de la tasa de interés, con indicación en este último caso de los parámetros que se emplearán para su determinación y periodicidad del cambio, y (iv) CFT.
 - b. Que a efectos de la exposición de la tasa de interés efectiva anual se utilicen las fórmulas previstas en el punto 3.3. "Cálculo de la tasa de interés efectiva anual" de las normas sobre "Tasa de interés en operaciones de crédito".
 - c. Que a efectos de la exposición del CFT se utilicen las fórmulas previstas en el punto 3.4. "Costo financiero total" de las normas sobre "Tasa de interés en operaciones de crédito".
 - d. Que los resúmenes de cuenta incluyan las leyendas dispuestas en el punto 2.3.14. "Información al usuario" de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros"



- iii. Respecto del cambio en las condiciones pactadas, constatar:
 - a. Que en los contratos las condiciones que puedan ser modificadas estén taxativamente especificadas.
 - b. En caso de existir modificaciones en las condiciones pactadas, verificar para una muestra de casos el cumplimiento de lo dispuesto en el punto 2.3.4. “Cambios de condiciones pactadas” de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” en cuanto a la notificación al usuario.
 - c. Verificar la información al BCRA de las comisiones y cargos percibidos, y de las altas y los aumentos en las comisiones que deseen implementar a través del régimen informativo previsto a ese efecto, así como su notificación a los usuarios de acuerdo con lo indicado en el punto 2.5. “Información al Banco Central de la República Argentina” de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.
- iv. Verificar lo establecido en el punto 2.3.12. “Seguros como contratación accesoria a un servicio financiero” de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” en cuanto a que no se cobre a los usuarios seguro de vida sobre saldo deudor y, para el caso de otros seguros accesorios, se ofrezcan al menos tres compañías aseguradoras, y lo establecido en el punto 2.3.13. “Seguros como contratación no accesoria a un servicio financiero” de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” en lo que respecta a que, si se ofrece seguros de este tipo, el proveedor no tenga ningún tipo de retribución del usuario, por medio de la revisión de una muestra de contratos y/o casos determinada a partir del universo de operaciones vigentes durante el período comprendido entre __ y __ *[debe abarcar el año cubierto por la revisión]*.
- v. En caso de detectarse intereses, comisiones y/o cargos cobrados en exceso, verificar que se haya cumplido con lo dispuesto en el punto 2.3.5. “Reintegro de importes” de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.
- vi. Con relación al servicio de atención al usuario, verificar lo siguiente:
 - a. Que el Directorio de la Sociedad haya designado a un funcionario como responsable de atención al usuario de servicios financieros en carácter de titular y por lo menos otro como suplente según lo prescripto en el punto 3.1.1. “Responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular o suplente a cargo)” de las normas sobre “Protección de usuarios de servicios financieros”.
 - b. Que se hayan habilitado y se mantengan actualizados (i) el Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR) a que se refiere el punto 3.1.3. “Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR)”; (ii) el Registro de Reintegros de Importes (RRI) previsto en el punto 3.1.4. “Registro de Reintegros de Importes (RRI)”; y (iii) el Registro de Denuncias ante Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) establecido en el punto 3.1.5. “Registro de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA)” de las normas sobre “Protección de usuarios de servicios financieros”.
 - c. Que se elabore y eleve al Directorio o al Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros o al Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros –según corresponda–, 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, en cumplimiento de lo establecido en el punto 3.1.1.8. de las normas sobre “Protección de usuarios de servicios financieros”.



- d. Que el Directorio haya aprobado, previa toma de conocimiento del Comité de Auditoría [para el caso en que la Sociedad cuente con un Comité de Auditoría], los pasos y recaudos a observar para la atención de consultas y reclamos de usuarios según lo establecido en el punto 3.1.2 “Manual de Procedimiento” de las normas sobre “Protección de usuarios de servicios financieros”.
 - e. Que las normas y procedimientos establecidos por la Sociedad prevean las distintas alternativas de presentaciones de consultas y reclamos de los usuarios de servicios financieros tal lo previsto en el punto 3.1.6. “Recepción de las presentaciones y tiempo de respuestas” de las normas sobre “Protección de usuarios de servicios financieros”, y
 - f. Que la Auditoría Interna de la Sociedad complete al menos anualmente una evaluación integral de los procesos implementados a efectos de dar cumplimiento a las normas sobre “Protección de usuarios de servicios financieros”. [*sólo aplicable en caso que la Sociedad cuente con un área de Auditoría Interna*]
- vii. Con relación a la comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente, verificar lo siguiente:
- a. Verificar que la entidad publique en su sitio web institucional la información prevista en los puntos 5.2. “Modelos y ubicación de la información” y 5.3. “Información de difusión obligatoria” de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”.
 - b. Verificar que se cumpla con la difusión en los recintos de atención al público de la información detallada en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7 y 4.5.1. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”, en las modalidades allí previstas.

C. Régimen informativo

- i. Respecto de los regímenes informativos de Financiamiento con tarjetas de crédito, Deudores del sistema financiero, Transparencia y Reclamos correspondientes al período comprendido entre el .. de de y el .. de de [*debe abarcar el año cubierto por la revisión*]:
 - a. Constatar que la Sociedad haya presentado dichos regímenes informativos en cumplimiento de los plazos y diseños de presentación dispuestos por el BCRA.
 - b. Verificar para una muestra de casos que la información incorporada en dichos regímenes surja de los soportes o inventarios analíticos suministrados por la Sociedad o con la respectiva documentación de respaldo.
 - c. Verificar la integridad de los regímenes informativos de Deudores del sistema financiero y Financiamiento con tarjeta de crédito para el período mensual correspondiente al último mes del período de revisión mediante el cotejo de los totales de los mismos con los registros contables correspondientes.
 - d. En cuanto al régimen informativo de Reclamos constatar que la Sociedad (a) haya diseñado procedimientos y controles para asegurar que la información incorporada al régimen surge del Registro centralizado de consultas y reclamos; y (b) haya incorporado 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”.



D. Proveedores no financieros de crédito

Verificar que se haya cumplido con la actualización de la información del registro requerida en el punto 1.3.3. de las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito”.

5. Manifestación profesional

(PÁRRAFO A INCLUIR CUANDO NO SURGIERON HALLAZGOS) Sobre la base del trabajo realizado, cuyo alcance se describe en el capítulo 4., informamos que de los procedimientos ejecutados no surgieron hallazgos que afecten el cumplimiento por parte de la Sociedad de los requerimientos del BCRA respecto de las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito” mencionadas en el capítulo 1.

(PÁRRAFO A INCLUIR CUANDO SURGIERON HALLAZGOS) Sobre la base del trabajo realizado, cuyo alcance se describe en el capítulo 4., informamos que de los procedimientos ejecutados no surgieron otros hallazgos que mencionar que los indicados en el Anexo I, que afecten el cumplimiento por parte de la Sociedad de los requerimientos del BCRA respecto de las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito” mencionadas en el capítulo 1.

6. Restricción del uso del informe especial

El presente informe especial ha sido preparado exclusivamente para uso de la Sociedad y para su presentación ante el BCRA en relación con lo requerido por las normas sobre Proveedores no financieros de crédito mencionadas en el capítulo 1 y, por lo tanto, no debe ser utilizado, hacerse referencia a él o ser distribuido con ningún otro propósito.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires [o lugar de emisión que corresponda], xx de xxxxx de 20xx

YYYY [Nombre del auditor]
Contador Público (Universidad)
CPCECABA T°... F°...



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

ANEXO I

INFORME ESPECIAL DE CONTADORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES REQUERIDO EN EL PUNTO 2.2.2. DE LAS NORMAS SOBRE “PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO”

[Incluir hallazgos con comentario de la Gerencia]



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 74. Informe especial sobre el cumplimiento de las normas sobre "Proveedores no financieros de crédito".

74.1. El informe se grabará en un archivo de formato portable (PDF), denominado: "INF_CUMPLIM_PNFC.PDF", teniendo en cuenta las características previstas en el punto 1.2.3.3. de la Sección 1. de "Presentación de Informaciones al Banco Central" para este tipo de archivos.

La remisión se efectuará a través del "Servicio de Transferencia de archivos MFT", según las instrucciones del punto 1.2.2. del ordenamiento citado precedentemente.

74.2. Para la identificación de este régimen se utilizará 105 para código de régimen y para código de requerimiento se consignará el código 1.

74.3. Tabla de errores de validación.

Cód.	Leyenda	Causa
01	NO SE ENCONTRO EL ARCHIVO "INF_CUMPLIM_PNFC.PDF".	Se omitió grabar el archivo de referencia.
02	CODIGO DE SUJETO MAL INFORMADO.	El código informado no corresponde a un sujeto habilitado para este requerimiento.
03	FECHA DE INFORMACION ERRONEA.	Se remitió información correspondiente a una fecha inexistente o a un período no habilitado para su procesamiento.
04	RECTIFICATIVA MAL INFORMADA.	Se remitió información rectificativa correspondiente a un período no validado.
05	EXCESO EN EL TAMAÑO DEL ARCHIVO.	El tamaño de la totalidad de los archivos enviados supera el máximo admitido.
100	CUP YA REGISTRADA.	Se consignó un número de orden ya utilizado en el día de remisión de los datos.