



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

**COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

-Última comunicación incorporada: “A” 8246-

Texto ordenado al 30/05/25



- Índice -

Sección 1. Aspectos generales.

- 1.1. Sujetos alcanzados.
- 1.2. Criterios de observancia.
- 1.3. Costo del servicio de información.
- 1.4. Otras condiciones.

Sección 2. Excepciones al envío de información por medios electrónicos.

Sección 3. Otras operaciones por medios electrónicos.

- 3.1. Apertura y cierre de cuentas.
- 3.2. Revocación y finalización de relaciones contractuales.
- 3.3. Presentación de estados contables de clientes a través del servicio “Presentación Única de Balances (PUB)” de Agencia de Recaudación y Control Aduanero (ARCA).
- 3.4. Legajo Único Financiero y Económico.
- 3.5. Actualización de la información.

Sección 4. Información a difundir en recintos de atención al público.

- 4.1. Sujetos alcanzados.
- 4.2. Medios de difusión habilitados.
- 4.3. Modelos y ubicación de la cartelería.
- 4.4. Información de difusión obligatoria.
- 4.5. Modelos de cartelería con información relevante para los usuarios de servicios financieros.
- 4.6. Información de difusión sugerida a entidades financieras y operadores de cambio.

Sección 5. Información a difundir a través del sitio web institucional y de banca por Internet (“home banking”).

- 5.1. Sujetos alcanzados.
- 5.2. Modelos y ubicación de la información.
- 5.3. Información de difusión obligatoria.

Tabla de correlaciones.



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

1.1. Sujetos alcanzados.

- 1.1.1. Entidades financieras.
- 1.1.2. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.
- 1.1.3. Fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras.
- 1.1.4. Administradores de carteras crediticias de ex-entidades financieras.
- 1.1.5. Otros proveedores no financieros de crédito alcanzados por las normas sobre “Proveedores no financieros de crédito”, excepto que se trate de asociaciones mutuales o cooperativas.

1.2. Criterios de observancia.

- 1.2.1. Los sujetos alcanzados podrán utilizar mecanismos electrónicos de comunicación con los clientes, los cuales incluyen –entre otros– los siguientes: correo electrónico, telefonía, banca por Internet –“home banking”–, cajeros automáticos y terminales de autoservicio.
- 1.2.2. En caso que los sujetos alcanzados decidan cambiar la modalidad de comunicación, pasando de la pieza postal a medios electrónicos de información (o viceversa), deberán notificar al cliente, con el medio de comunicación que venían utilizando y una antelación mínima de sesenta (60) días corridos respecto de la fecha de su efectiva aplicación, la modificación que llevarán a cabo, indicando la modalidad por la cual será enviada la información.

Si el cliente decidiera continuar con el mecanismo de comunicación vigente, deberá comunicárselo al sujeto alcanzado, quien no podrá negar la solicitud del cliente.

En el caso de nuevos clientes, los sujetos alcanzados que decidan utilizar los medios electrónicos de información se comunicarán directamente por estos medios, salvo que el cliente opte explícitamente por la recepción de comunicaciones por correo postal en el momento del inicio del vínculo con el sujeto obligado.
- 1.2.3. Los datos a suministrar electrónicamente al cliente deberán cursarse por los medios de información electrónica que resulten apropiados. La transmisión de los datos que requiera que el cliente sea notificado antes de una fecha determinada (resúmenes de cuenta, fecha e importe de vencimiento de financiaciones, modificaciones contractuales previstas por el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”, etc.) deberá realizarse al menos por correo electrónico cuando el cliente haya suministrado esa dirección.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN “A” 7156	Vigencia: 01/02/2021	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

En los casos que se hayan elegido los medios electrónicos de comunicación, los resúmenes de tarjetas de crédito y/o compra deberán ser enviados por correo electrónico o, en su defecto, en forma impresa al domicilio que indique el titular, de acuerdo con lo previsto por la Ley de Tarjetas de Crédito.

Las demás informaciones –incluidas aquellas sin vencimiento o que no son novedades– podrán orientarse a los medios que permitan ponerla a disposición del cliente (ej. banca por Internet –“home banking”–, cajeros automáticos, terminales de autoservicio).

Todo sujeto obligado que disponga de “home banking” o medio de comunicación electrónico similar deberá poner a disposición de los clientes el último resumen de cuenta de depósitos y/o de tarjeta de crédito y/o compra, según corresponda, hasta acumular al menos los correspondientes a los últimos doce (12) meses en dicho plazo.

- 1.2.4. Los sujetos alcanzados deberán ofrecer a los clientes la posibilidad de optar alternativamente –en cualquier momento de la relación contractual– por el sistema de información electrónica que tuviera habilitado el sujeto o por el sistema de envío postal, debiendo el sujeto guardar constancia en el legajo del cliente de la opción que ejerza éste.

En el caso de información a usuarios de servicios financieros, a los fines de implementar la opción prevista en el párrafo precedente, resultan de aplicación las modalidades previstas en el primer párrafo del punto 3.1.6. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” –teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc.–.

- 1.2.5. Los sujetos alcanzados deberán implementar un procedimiento que permita a los clientes optar por no recibir información sobre publicidades y/o promociones, sin que tal decisión les signifique la discontinuidad de la recepción de las informaciones de los servicios contratados (resúmenes de cuentas, fecha e importe vencimiento de financiaciones, etc.).

1.3. Costo del servicio de información.

Los sujetos alcanzados no deberán cobrar cargos ni comisiones –conforme a los términos del punto 2.3.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”– por el servicio de envío y/o puesta a disposición de información por medios electrónicos requerida por las normas del Banco Central.

1.4. Otras condiciones.

Los sujetos alcanzados que ofrezcan a sus clientes la modalidad de información por medios electrónicos deberán observar lo siguiente:

- 1.4.1. No deberán exigir a los clientes la adhesión a la recepción de información a través de medios electrónicos como condición para la apertura o mantenimiento de cuentas y/o para la prestación de cualquier otro servicio.

Versión: 5a.	COMUNICACIÓN “A” 7156	Vigencia: 5/11/2020	Página 2
--------------	-----------------------	------------------------	----------



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

- 1.4.2. No deberán establecer comisiones diferenciadas para la prestación de otros servicios en función de la opción que el cliente ejerza respecto del medio de comunicación para recibir informaciones –electrónico o pieza postal–. Ello, sin perjuicio de la aplicación a los clientes del cargo por servicio postal que pudiera corresponder para quienes sean informados por esa vía.
- 1.4.3. Cuando utilicen medios electrónicos para poner a disposición del cliente contratos u otra documentación, deberán enviar a la respectiva dirección de correo electrónico o incorporar al “home banking” las imágenes digitalizadas de los ejemplares originales firmados de tales contratos –y de las eventuales modificaciones que de ellos hubiere– o de la documentación, sin perjuicio de lo previsto en el punto 2.3.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” con relación al suministro o puesta a disposición, según el caso, de un ejemplar del contrato.
- 1.4.4. Deberán implementar mecanismos de seguridad, acordes al medio a través del cual se envía la información y a la relevancia y secreto de la información que se transmite. Cuando los resúmenes de cuentas de depósito sean informados a través de mensajes de correo electrónico, deberán ser suministrados de manera adjunta en archivos cuya apertura requiera el ingreso de una clave o mecanismo que otorgue mayor seguridad.
- 1.4.5. Deberán cursar –para aquellos clientes que reciban información a través de medios electrónicos de comunicación– los siguientes avisos sin costo:
- En el caso de los deudores por financiaciones de pago periódico o de tarjeta de crédito: mensajes de aviso (ej. correo electrónico o “short message service” –sms– en su línea de teléfono móvil) anticipando la fecha del próximo vencimiento y el importe de la deuda por vencer (cuota y pagos mínimo y total, según el caso).
 - En las situaciones de inactividad del usuario en cuentas de depósito y/o de tarjetas de crédito y/o compra por un plazo superior a ciento ochenta (180) días corridos: mensajes informando tal situación, en el caso que la cuenta de depósito y/o de tarjeta esté sujeta a comisiones.
 - El sujeto alcanzado no podrá cerrar las cuentas ni iniciar las gestiones de cobro que pudieren corresponder sin enviar previamente ese aviso, debiendo guardar constancia en el legajo del cliente del cumplimiento de este requisito.



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 2. Excepciones al envío de información por medios electrónicos.

No se deberán utilizar medios electrónicos de información (salvo como información de carácter complementario) en reemplazo de otros que por mandato legal o reglamentario correspondan ser utilizados para la notificación fehaciente de novedades, tales como pedidos de mayor información y/o documentación originados por aplicación de las normas sobre “Prevención del lavado de activos, del financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas”.



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 prepaga– 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 3. Otras operaciones por medios electrónicos.

Los cierres de cuentas previstos en los textos ordenados sobre Depósitos de Ahorro, Cuenta Sueldo y Especiales, Reglamentación de la Cuenta Corriente Bancaria y Cuentas a la Vista Abiertas en las Cajas de Crédito Cooperativas se regirán por las disposiciones establecidas en esas normas.

Lo previsto en este punto no aplica a las operaciones de captación de fondos que realizan las entidades financieras en el marco del texto ordenado sobre Depósitos e Inversiones a Plazo.

3.3. Presentación de estados contables de clientes a través del servicio “Presentación Única de Balances (PUB)” de Agencia de Recaudación y Control Aduanero (ARCA).

Las entidades financieras deberán aceptar los estados contables (incluida la Memoria e Informe del Auditor Externo) que los clientes les envíen a través del servicio “Presentación Única de Balances (PUB)” de la página de Internet de la ARCA a efectos de cumplir con los requisitos previstos por las normas del BCRA.

3.4. Legajo Único Financiero y Económico.

La información que surja del “Legajo Único Financiero y Económico” –establecido por la Resolución 92/21 del Ministerio de Desarrollo Productivo– será considerada para el cumplimiento de requerimientos contenidos en las normas del BCRA.

3.5. Actualización de información.

Los usuarios de servicios financieros podrán actualizar la información que se les deba requerir por aplicación de las normas de competencia del BCRA a través de los mecanismos electrónicos previstos en estas disposiciones.

Cuando esa facilidad no se encuentre operativa, los sujetos citados en el primer párrafo del punto 3.2.1. deben admitir la presentación de esa información en cualquier sucursal a opción del usuario –no necesariamente en la de radicación de la cuenta o legajo–.

Independientemente de la modalidad utilizada, la actualización de la información deberá alcanzar de manera simultánea a todos los productos y servicios contratados por el usuario (tales como cuentas de depósito y comitentes, tarjetas de crédito, seguros).



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.

4.1. Sujetos alcanzados.

Además de los sujetos mencionados en los puntos 1.1.1. y 1.1.2., los operadores de cambio y los representantes de entidades financieras del exterior no autorizadas para operar en el país deberán dar cumplimiento a los requerimientos de difusión de información obligatoria previstos en la parte pertinente para cada sujeto obligado en el punto 4.4. y tener en consideración las disposiciones de información de difusión sugerida del punto 4.6.

4.2. Medios de difusión habilitados

La información de difusión obligatoria o sugerida prevista en los puntos 4.4. y 4.6. podrá ser exhibida mediante cartelería electrónica (pantalla o monitor) o en papel –esta opción podrá definirse por sucursal–. En el primer caso, se permite la exhibición rotativa de la cartelería, debiendo cada información permanecer durante el tiempo que permita su acabada lectura. La información de difusión obligatoria, deberá ser exhibida –de forma rotativa– durante todo el horario de atención al público, debiendo proyectar la totalidad de los carteles como mínimo cada 20 minutos, pudiendo incorporar informaciones de los sujetos obligados y/o requeridas por otros entes de control –en tanto no exista disposición en contrario de los respectivos entes–.

4.3. Modelos y ubicación de la cartelería

Cuando ello se considere necesario, el Banco Central de la República Argentina (BCRA) difundirá modelos de información para cartelería electrónica y en papel y/o establecerá expresamente la ubicación en la cual debe exhibirse cierta cartelería.

Los respectivos modelos deberán ser descargados del sitio web del BCRA (www.bcra.gob.ar). Cuando se publiquen modelos, solo se considerará cumplido el requerimiento de difusión cuando la información proporcionada al público y su formato de exposición fueran aquellos suministrados en el citado modelo y/o la cartelería se exhiba en la forma y en los lugares requeridos.

En el caso que el BCRA no proporcione un modelo de cartelería y/o no exija una ubicación determinada y/o los modelos no cuenten con requerimientos específicos de tamaño y ubicación, se considerará cumplido el requerimiento de difusión de información siempre que la misma fuera exhibida de forma íntegra, ocupe un lugar destacado –en cuanto a visibilidad y tamaño– y tenga una tipografía de letra tal que permita a sus clientes una lectura clara y precisa de la información suministrada.

4.4. Información de difusión obligatoria.

4.4.1. Entidades financieras.

Deberán difundir obligatoriamente mediante la exhibición de cartelería en pantalla electrónica o en papel la siguiente información:

Versión: 1a.	COMUNICACIÓN “A” 6462	Vigencia: 01/03/2018	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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.

4.4.1.1. La prevista en el punto 4.5.

4.4.1.2. Sobre las tasas de interés de descubiertos sin acuerdos en cuenta corriente y las tasas de interés compensatorio y punitivo de financiaciones sobre tarjeta de crédito que ofrezcan a sus clientes, por operaciones en pesos con el siguiente detalle:

- i) Tasa de interés nominal anual.
- ii) Tasa de interés efectiva anual.
- iii) Costo financiero total (CFT).
- iv) La mayor y la menor de las tasas de interés, cuando respecto de las líneas mencionadas exista más de una tasa, con su expresión en los términos de los puntos precedentes.

En todos los casos, las tasas deberán expresarse en tanto por ciento con al menos un decimal.

El costo financiero total deberá colocarse en un lugar privilegiado respecto del resto de las variables expuestas. Su valor numérico y el signo “%” deberán identificarse de manera legible y destacada según alguno de los siguientes criterios:

- a) con al menos el doble del tamaño –en idéntica fuente y conservando todas las proporciones de espesor de trazos, alto y ancho– al que se utilice para informar el nivel de la tasa nominal anual; o
- b) en una tipografía resaltada y/o en color destacado –en idéntica fuente y tamaño y conservando todas las proporciones de alto y ancho– respecto de la que se utilice para informar el nivel de la tasa nominal anual.

4.4.1.3. Sobre la tasa de interés, en tanto por ciento con dos decimales, de los depósitos a plazo fijo en pesos correspondiente al menor plazo que ofrezcan a sus clientes –discriminando entre operaciones por ventanilla o por *home banking*– con el siguiente detalle:

- i) Tasa de interés nominal anual.
- ii) Tasa de interés efectiva anual.

4.4.1.4. Los alcances de la garantía de los depósitos Ley 24.485 y normas complementarias (tipo de operación, su condición de comprendida o no en el régimen, porcentaje y monto garantizados, excepciones, etc.), de acuerdo con lo establecido por el punto 6. del TO sobre Aplicación del Sistema de Seguro de Garantía de los Depósitos.



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.

- 4.4.1.5. Sobre los tipos de cambio minoristas ofrecidos por la entidad. En todo lugar donde se realicen operaciones de cambio en billetes y cheques del viajero con clientes, se deberán exhibir los tipos de cambio minoristas ofrecidos por la entidad explicitando por separado todo gasto o comisión si los hubiera, por la compra y venta de billetes y cheques de viajero de las monedas con mayor volumen de operación.

Las entidades autorizadas a operar en cambios deberán abstenerse de operar en billetes y cheques del viajero con clientes en el local donde por cualquier motivo, no sea posible dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el párrafo precedente.

El tipo de cambio minorista de billetes exhibido en la cartelería, debe ser entendido como aplicable a las operaciones de venta de cambio independientemente de la denominación de los billetes en moneda extranjera.

- 4.4.1.6. Acerca del uso de cajeros automáticos. Esta información deberá suministrarse en forma visible en los recintos donde se hallen ubicados los cajeros automáticos.

A continuación se enumeran las recomendaciones y recaudos que, como mínimo, deberán comunicarse a los usuarios:

- i) Solicitar al personal de la entidad financiera toda la información que estimen necesaria acerca del uso de los cajeros automáticos al momento de acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se les presente posteriormente.
- ii) Cambiar el código de identificación o de acceso o clave o contraseña personal ("password", "PIN") asignada por la entidad, por uno que el usuario seleccione, el que no deberá ser su dirección personal ni su fecha de nacimiento u otro número que pueda obtenerse fácilmente de documentos que se guarden en el mismo lugar que su tarjeta.
- iii) No divulgar el número de clave personal ni escribirlo en la tarjeta magnética provista o en un papel que se guarde con ella, ya que dicho código es la llave de ingreso al sistema y por ende a sus cuentas.
- iv) No digitar la clave personal en presencia de personas ajenas, aun cuando pretendan ayudarlo, ni facilitar la tarjeta magnética a terceros, ya que ella es de uso personal.
- v) Guardar la tarjeta magnética en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia.
- vi) No utilizar los cajeros automáticos cuando se encuentren mensajes o situaciones de operación anormales.



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

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

Deberán difundir la información detallada en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7. y 4.5.1. en las modalidades allí previstas.

4.4.4. Representantes de entidades financieras del exterior no autorizadas para operar en el país.

Deberán difundir mediante la exhibición de cartelera en papel o electrónica en los recintos en los cuales el representante desarrolle sus actividades la siguiente información:

“De conformidad con la legislación y reglamentación vigentes, la calidad de representante de una entidad financiera del exterior no autorizada para operar en el país no habilita para la captación de recursos del público para sí ni para la entidad financiera del exterior representada. El representante en tal carácter tampoco está facultado para realizar operaciones cambiarias en los términos de la Ley 18.924, de Casas, Agencias y Oficinas de Cambio. Los incumplimientos relacionados con la indebida captación de fondos son pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en el art. 41 de la Ley de Entidades Financieras, en tanto que los referidos a la operación en cambios darán lugar a la aplicación del Régimen Penal Cambiario.”

4.4.5. Otros proveedores no financieros de crédito.

Deberán difundir la información detallada en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7. y 4.5.1. en las modalidades allí previstas.

4.5. Modelos de cartelera con información relevante para los usuarios de servicios financieros.



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.

4.5.1.

Contactate con el Banco Central para:

- ✓ Comparar precios y condiciones de productos.
- ✓ Conocer tu situación crediticia y acceder a la central de cheques rechazados y denunciados.
- ✓ Consultar información sobre productos y servicios financieros.
- ✓ Enviar sugerencias y quejas.

Conocé más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar



Seguinos en  @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



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.

4.5.2.

¿Consultas o reclamos?



Contactá a tu banco a través
del *home banking*, teléfono o
correo electrónico.



Pedí el número de reclamo
para su seguimiento.



¡Recordá! Tu banco tiene un
máximo de 10 días hábiles
para responderte.

Conocé más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar



Seguinos en  @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



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.

4.5.3.

Atención

Jubilado o Beneficiario de la Seguridad Social

-  No es obligatorio contratar productos o préstamos para cobrar haberes.
-  Antes de firmar una solicitud de préstamo, es importante que leas las condiciones y aclares tus dudas.
-  Pedí información sobre la tasa de interés y costo financiero total aplicable a la operación.
-  Podés cancelar un préstamo u otro servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo si no lo usaste.
-  Siempre pedí una copia de la documentación firmada por el banco.

Conocé más en:
www.usuariosfinancieros.gob.ar

Seguinos en  @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



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.

4.5.4.

SÍ

Tenés derecho a:

- ✓ La restitución de cobros mal aplicados.
- ✓ Dar de baja tus productos y servicios a distancia y de forma ágil.
- ✓ Cancelar cualquier servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo si no lo usaste.

Conocé más en:
www.usuariosfinancieros.gob.ar

NO

Tu banco no puede cobrarte por:

- ✗ Apertura y mantenimiento de Caja de Ahorro, Cuenta Sueldo y Seguridad Social.
- ✗ Generación y envío de resúmenes de cuenta por medios electrónicos.
- ✗ Transferencias dentro del país en pesos y en moneda extranjera.

Seguinos en @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



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

4.5.5.

Baja de productos y servicios

Podés hacerlo a través de los **medios electrónicos habilitados** por tu banco o entidad, **o de manera presencial** en cualquiera de sus sucursales.

Además:

- ✓ Si registrás deudas, no podrán exigirte su cancelación como condición para revocar o rescindir el servicio.
- ✓ Aun si tenés deudas pendientes con tu tarjeta de crédito **podés darla de baja**, sólo pueden requerirte que realices el trámite **en forma presencial** en cualquier sucursal.
- ✓ Recordá que **una vez solicitada la baja no te pueden cobrar ningún cargo o comisión**, salvo por el envío de resumen y el eventual recupero de una deuda no cancelada.
- ✓ Pedí siempre tu **constancia por el trámite** realizado.

Conocé más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar



Seguinos en @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



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.

4.5.6.

Cuenta Gratuita Universal

Únicamente en pesos

Para su apertura:

- ✓ No podés tener ningún tipo de cuenta, en este banco ni en otras entidades financieras.
- ✓ Sólo debés presentar tu DNI.

Además:

- ✚ Sin costos de apertura, mantenimiento, movimientos de fondos y consultas de saldos en cajeros automáticos de distintas entidades o redes del país.

Recordá que:

- ! Ante cualquier inconveniente, podés presentar tu reclamo al responsable de atención al usuario de servicios financieros del banco.

Conocé más en:
www.usuariosfinancieros.gob.ar
#InclusiónFinanciera

Contacto @BCRAusuarios

BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



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.

4.6. Información de difusión sugerida a entidades financieras y operadores de cambio.

Se les recomienda difundir mediante la exhibición de cartelería en papel o electrónica la información sobre las características de los billetes de circulación de la Familia de Animales Autóctonos de Argentina, reproduciendo sus respectivos modelos.



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”).

5.1. Sujetos alcanzados.

Los sujetos mencionados en los puntos 1.1.1. y 1.1.2. deberán dar cumplimiento a los requerimientos de difusión de información obligatoria a través del sitio web institucional y/o banca por Internet (“home banking”), según corresponda, previstos en el punto 5.3.

5.2. Modelos y ubicación de la información.

Los sujetos obligados deberán publicar en la parte inferior de la página inicial de su sitio web institucional un link, cuyo modelo deberá ser descargado del sitio web del BCRA (www.bcra.gob.ar), que redireccionará al sitio www.usuariosfinancieros.gob.ar. A su vez, deberán incluir en su sitio web una sección titulada “Información al usuario financiero” que permita acceder a toda la información de difusión obligatoria prevista en el punto 5.3.

Tales elementos podrán ser incluidos en el servicio de banca por Internet (“home banking”) –en caso que presten dicho servicio–.

El acceso a la sección “Información al usuario financiero” deberá ser fácil, directo y ocupar un lugar visible en la mencionada página. La dirección URL correspondiente a la sección mencionada deberá ser informada al BCRA para su publicación en el sitio www.usuariosfinancieros.gob.ar.

5.3. Información de difusión obligatoria.

5.3.1. Entidades financieras

5.3.1.1. Deberán difundir obligatoriamente a través de su sitio web institucional la siguiente información:

- i) La prevista en el punto 4.4.1. –excepto el punto 4.4.1.6.–.
- ii) De la totalidad de los productos y/o servicios, propios o de terceros, ofrecidos a usuarios de servicios financieros, informar todas las comisiones, cargos, tasas de interés y costo financiero total que estos últimos deban abonar.

En caso de productos y/o servicios cuyas condiciones varíen en virtud de determinados parámetros que fije el sujeto obligado (edad, plazo, monto, condición de empleado o jubilado, con o sin pago de haberes a través del sujeto obligado, etc.), se deberá publicar la información antes mencionada en forma discriminada para cada una de las variantes del producto y/o servicio en cuestión.



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 (<i>home banking</i>).

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. del TO sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros y en el punto 3.2.1. del TO 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.



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 EL TEXTO ORDENADO
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						S/Com. "A" 8131.
	3.4.		"A" 7260						
	3.5.		"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, 7146 y 8246.
	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, 7199 y 8246.

Comunicaciones que componen el historial de la norma

Últimas modificaciones:

04/11/20: "A" 7156

31/03/21: "A" 7249

08/04/21: "A" 7260

12/11/24: "A" 8131

30/05/25: "A" 8246

Últimas versiones de la norma - Actualización hasta:

05/12/16

23/02/17

24/10/17

05/03/18

15/04/18

18/07/18

05/08/18

27/06/19

03/07/19

03/07/19

07/08/19

30/09/19

02/02/20

02/02/20

04/02/20

31/01/21

30/03/21

29/04/21

11/11/24

29/05/25

Texto base:

Comunicación “A” 5886: Información a clientes por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Reglamentación.

Comunicaciones que dieron origen y/o actualizaron esta norma:

- “A” 6042: “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”. “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”. “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas”. “Depósitos e inversiones a plazo”. Portabilidad y competencia.**
- “A” 6110: “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”, “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas”, “Depósitos e inversiones a plazo”, “Instrumentación, conservación y reproducción de documentos” e “Información a clientes por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”. Actualizaciones.**
- “A” 6188: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”. Contratación de productos a distancia. Seguros. Adecuaciones.**
- “A” 6348: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Actualización.**
- “A” 6419: Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Adecuaciones.**
- “A” 6448: Revocación y rescisión de servicios financieros y no financieros. Simplificación y digitalización de trámites para los usuarios de servicios financieros.**
- “A” 6462: Comunicación “A” 6419. Actualizaciones.**
- “A” 6491: Revocación y rescisión de productos y servicios financieros y no financieros. Simplificación y digitalización de trámites para los usuarios de servicios financieros. Actualización.**
- “A” 6541: Exposición del “Costo Financiero Total” (CFT). Adecuaciones.**
- “A” 6547: Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Adecuación.**
- “A” 6664: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”. “Exterior y Cambios”. “Tasas de interés en las operaciones de crédito”. Adecuaciones.**
- “A” 6716: Presentación de los estados contables de los clientes a través del servicio “Presentación Única de Balances (PUB)” de la AFIP.**
- “A” 6721: Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Nuevos modelos de cartelería. Adecuaciones.**
- “A” 6725: “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”. Cheques librados por medios electrónicos (ECHEQ). Adecuaciones.**
- “A” 6753: Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Información de difusión obligatoria. Adecuaciones.**
- “A” 6871: Depósitos e inversiones a plazo. Efectivo mínimo. Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Adecuaciones.**
- “A” 6887: Comunicación por Medios Electrónicos para el Cuidado del Medio Ambiente. Nuevo modelo de Cartelería. Cuenta Gratuita Universal.**

- “A” 6889:** Política de crédito. Tasas de interés en las operaciones de crédito. Depósitos e inversiones a plazo. Posición global neta de moneda extranjera. Efectivo mínimo. Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Actualización.
- “A” 6892:** Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Información de difusión obligatoria. Actualización del texto ordenado.
- “A” 7146:** Proveedores no financieros de crédito. Adecuaciones.
- “A” 7156:** Proveedores no financieros de crédito. Tasas de interés en las operaciones de crédito. Protección de los usuarios de servicios financieros. Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Clasificación de deudores. Gestión crediticia. Actualización.
- “A” 7199:** Protección de los usuarios de servicios financieros. Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Adecuaciones
- “A” 7249:** Protección de los usuarios de servicios financieros. Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Actualización.
- “A” 7260:** Resolución N° 92/21 del Ministerio de Desarrollo Productivo. Legajo Único Financiero y Económico.
- “A” 7277:** Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Gestión crediticia. Clasificación de deudores. Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales. Reglamentación de la cuenta corriente bancaria. Depósitos e inversiones a plazo. Determinación de la condición de micro, pequeña o mediana empresa. Actualización.
- “A” 8131:** Decreto 953/24. Actualización de textos ordenados.
- “A” 8246:** Depósitos e Inversiones a Plazo. Adecuaciones.

Comunicaciones vinculadas a esta norma (relacionadas y/o complementarias):

- “C” 80261:** Comunicación **“A” 6547.** Acceso a modelos de carteles vigentes.