



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN “A” 6418

29/12/2017

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LAS CASAS, AGENCIAS Y OFICINAS DE CAMBIO,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
A LOS FIDUCIARIOS DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1364

“Protección de los usuarios de servicios financieros”. Incorporación de Directivo Responsable / Comité de Protección.

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la siguiente resolución:

“1. Sustituir el primer párrafo de la Sección 3., el punto 3.1.1.7., el segundo párrafo del punto 3.1.2., el punto 3.2.1., el punto 3.2.3.4. y la Sección 6. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” por los siguientes:

“Los sujetos obligados deberán establecer este servicio para dar tratamiento y resolver las consultas y reclamos que presenten los usuarios de servicios financieros, observando las normas legales, reglamentarias y disposiciones vigentes en materia de protección al usuario de servicios financieros, adoptando acciones que reduzcan su reiteración.”

...

“3.1.1.7. Elaborar y elevar al Directorio o autoridad equivalente –en el caso de los sujetos obligados no alcanzados por la obligación prevista en el punto 3.2.1.1.– 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. El reporte consignará, según corresponda, un desglose por los siguientes criterios: tipo de temas que los originan, cantidades, montos involucrados, los productos y casas involucradas y los plazos promedio de resolución. Además, deberán contener estadísticas comparativas respecto de períodos anteriores y –de corresponder– propuestas correctivas.”

....

“Deberá ser aprobado por el Directorio o autoridad equivalente del sujeto obligado, previa toma de conocimiento del Comité de Auditoría y, según corresponda, del Directivo Responsable de



Protección de los Usuarios de Servicios Financieros o del Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, dejando constancia en el acta respectiva de la versión que se autoriza.”

...

“3.2.1. De los sujetos obligados.

3.2.1.1. Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros/Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito que atienden a usuarios de servicios financieros deberán designar a un miembro del Directorio o autoridad equivalente como “Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros” ante el BCRA, quien asumirá una responsabilidad primaria por el cumplimiento de estas normas.

El Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros realizará un seguimiento de las actividades desarrolladas por los niveles gerenciales y/o jefaturas de la entidad involucrados en el proceso interno de protección al usuario a efectos de dar cumplimiento a las siguientes cuestiones:

- i) Vigilar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la protección de los usuarios de los servicios financieros según las disposiciones establecidas en estas normas y aquellas que regulan las operaciones que involucran las prestaciones a usuarios de servicios financieros.
- ii) Contribuir a la mejora de los mencionados procesos, los controles relacionados y el esquema de gestión de riesgo asociado con la protección de los usuarios de servicios financieros, en coordinación con las áreas y/o funcionarios a cargo de las siguientes cuestiones: cumplimiento normativo, gestión de riesgo operativo y asuntos legales.
- iii) Proponer al Directorio o autoridad equivalente a los funcionarios para el desempeño de la función de Responsable de atención al usuario de servicios financieros.
- iv) Participar en el proceso de definición y aprobación de nuevos productos y servicios y en la modificación de los existentes, vigilando que se hayan considerado adecuadamente los derechos de los usuarios de servicios financieros consagrados en esta normativa y las previsiones que resulten de las normas de fondo aplicables.
- v) Verificar el adecuado funcionamiento del proceso de análisis de las causas generadoras de los eventos de reclamos previsto en el punto 3.1.1.6.
- vi) Evaluar los reportes trimestrales que genere el Responsable de atención al usuario de servicios financieros, aprobar las propuestas correctivas que dicho funcionario eleve a su consideración y efectuar el seguimiento de su implementación.
- vii) Evaluar los informes emitidos por la auditoría interna, la auditoría externa y las observaciones e indicaciones comunicadas por la SEFyC con rela-



ción al proceso de protección de los usuarios de servicios financieros, y velar por la ejecución de las acciones tendientes a regularizar o minimizar las debilidades que surjan de tales documentos.

- viii) Velar por el cumplimiento de los requerimientos informativos del Banco Central de la República Argentina que son materia de su incumplimiento.
- ix) Elevar al Directorio o autoridad equivalente, como mínimo trimestralmente, un reporte de análisis con las acciones realizadas en el marco de sus responsabilidades haciendo especial énfasis en el resultado de la evaluación realizada sobre el informe que trimestralmente le eleva el Responsable de atención al usuario de servicios financieros. El referido reporte deberá ser evaluado por ese órgano directivo, dejando constancia en el Libro de Actas respectivo.

Alternativamente, cuando la dimensión, operatoria y/o clientela de la entidad así lo aconsejaren, los sujetos obligados podrán optar por la conformación de un Comité integrado por al menos un miembro del Directorio o autoridad equivalente y por los responsables de las áreas a cargo de las funciones de cumplimiento normativo, gestión de riesgo operativo y asuntos legales, teniendo dicho comité las mismas funciones y responsabilidades asignadas por la presente norma al “Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros”.

3.2.1.2. Del resto de los sujetos obligados.

Para el caso de los sujetos obligados no alcanzados por la obligación prevista en el punto 3.2.1.1., el Directorio o autoridad equivalente deberá evaluar los reportes que le eleve el responsable de atención al usuario de servicios financieros de conformidad con el punto 3.1.1.7.

3.2.1.3. Auditoría Interna.

Como mínimo una vez al año, el Servicio de Atención al Usuario de Servicios Financieros y los procesos implementados para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en estas normas deberán ser objeto de evaluación integral y reporte escrito por parte de la auditoría interna.

Como parte de dicha evaluación y/o complementariamente a ello, corresponde por parte de la auditoría interna la verificación de lo siguiente:

- que se proporciona a los usuarios de servicios financieros copia de los formularios que firman y ejemplares de los contratos formalizados con el sujeto obligado, en tiempo y forma previstos;
- que se les ha notificado en el cuerpo del contrato cuáles son los conceptos sobre los cuales se les aplicarán comisiones y cargos por los productos o servicios que contraten y de los respectivos importes o porcentajes, así como de sus derechos y obligaciones emergentes de la contratación, incluida la facultad de revocación;
- que se les ha notificado en el contrato a los usuarios de servicios financieros sobre las condiciones que pueden ser objeto de modificación, así como de la facultad de rescisión tanto del usuario como del sujeto obligado;



- que las comisiones y cargos aplicados a los usuarios de servicios financieros se ajusten a las disposiciones del punto 2.3.2.; y
- que los Registros Centralizados de Consultas y Reclamos (RCCR), de Reintegros de Importes (RRI) y de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) sean adecuadamente administrados y actualizados de acuerdo con los requisitos previstos en estas normas.”

...

“3.2.3.4. Los reportes elaborados por el responsable de atención al usuario de servicios financieros de conformidad con el punto 3.1.1.7., con la respectiva evaluación del Directorio –o autoridad equivalente–, o del Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros o del Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, del sujeto obligado.”

...

“El sujeto obligado y quienes resulten responsables serán pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en las normas sobre “Régimen disciplinario a cargo del Banco Central de la República Argentina, leyes 21.526 y 25.065 y sus modificatorias”, por los incumplimientos que se constaten respecto de estas normas y respecto de los contenidos desarrollados en los manuales de procedimiento interno con motivo de ellas.”

2. Incorporar en la Sección 3. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” los siguientes puntos:

“3.1.1.X. Dirigir el proceso de análisis de las causas generadoras de los eventos de reclamos, estén o no relacionados con la devolución de importe prevista en el último párrafo del punto 2.3.5.1., de los que pueda inferirse la afectación de un conjunto de usuarios, propendiendo a las correcciones que eviten que se originen nuevos casos.”

...

“3.2.3.X. Los reportes del Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros o del Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda.”

3. Establecer que las disposiciones previstas en esta comunicación entrarán en vigencia el 1.3.18.”

Finalmente, les informamos que posteriormente les haremos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponderá incorporar en las normas de la referencia.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

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