BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

-Última comunicación incorporada: “A” 7969-

Texto ordenado al 22/02/2024

-Índice-

Sección 1. Disposiciones generales.

1.1. Partes.
1.2. Criterio general y supervisión.
1.3. Encuadre y alcance normativo.

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.

Tabla de correlaciones.

1.1. Partes.

1.1.1. Usuario de servicios financieros.

A los efectos de la presente reglamentación, este concepto comprende a las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los servicios ofrecidos por los sujetos obligados que se enuncian en el punto 1.1.2., como a quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos.

A los fines de que los sujetos obligados hagan operativa la individualización de los usuarios de servicios financieros, se considerará que revisten ese carácter las personas humanas y las personas jurídicas que no adquieran o utilicen productos o servicios financieros ofrecidos por los sujetos obligados para ser incorporados a su actividad comercial. Ello, siempre que estos últimos no cuenten con elementos de juicio que permitan concluir razonablemente que corresponde darles otro tratamiento.

Forman también parte de esta categoría los deudores de créditos cedidos por las entidades financieras comprendidas en la Ley de Entidades Financieras, independientemente de que hayan o no sido notificados fehacientemente de la transferencia de su obligación, así como los deudores de créditos adquiridos por entidades financieras por cesión.

1.1.2. Sujetos obligados.

1.1.2.1. Entidades financieras.

1.1.2.2. Operadores de cambio, por las operaciones comprendidas en las normas sobre “Exterior y cambios”.

1.1.2.3. Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras.

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

1.1.2.5. 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, por las financiaciones que otorguen.

1.1.2.6. Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP).

1.1.2.7. Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) y prestan el servicio de billetera digital.

Cuando un tercero desarrolle tareas relativas a servicios ofrecidos por los sujetos obligados o en su nombre, ambos serán responsables por el cumplimiento de las presentes normas. Lo anterior deberá establecerse en los instrumentos que acuerden la realización de dichas tareas.

1.2. Criterio general y supervisión.

Los sujetos obligados deberán considerar y resolver fundadamente, contemplando los derechos básicos enunciados en la Sección 2. y las normas aplicables a la operatoria involucrada, los reclamos que, relacionados con los servicios que ofrecen y/o prestan, les planteen los usuarios de tales servicios.

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) supervisará la actuación de los sujetos obligados, a quienes les resultarán de aplicación las disposiciones de la Sección 5. en caso de incumplimiento de estas normas.

1.3. Encuadre y alcance normativo.

Estas normas son de aplicación a todos los sujetos obligados enumerados en el punto 1.1.2. de acuerdo a los tipos y funcionalidades de su operatoria particular y a las modalidades de transacciones, relaciones y contratos que celebren con los usuarios de servicios financieros.

Las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” son complementarias de las disposiciones contenidas en la legislación y regulaciones aplicables a las relaciones de consumo, en especial de lo previsto en el Código Civil y Comercial de la Nación, en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, en la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito, y de las normas emitidas por la Autoridad Nacional de Aplicación de estas leyes y, si correspondiese, de la demás legislación y regulaciones emitidas por las autoridades provinciales en cuanto resulte de su jurisdicción y competencia.

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.

Los sujetos obligados enumerados en el punto 1.1.2., en la medida en que corresponda, 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.

Además, se deberá dar a estos usuarios la opción de obtener en sistema Braille la documentación asociada a los productos que contratan (condiciones pactadas en los contratos y los resúmenes de cuenta) no alcanzando esta exigencia a los comprobantes por operaciones de depósito, de extracción, de compraventa de moneda extranjera y de pago, realizadas por ventanilla o por cajeros automáticos y terminales de autoservicio. El sujeto obligado deberá conservar constancia de haber permitido el ejercicio de este derecho.

No se podrán cobrar comisiones y/o cargos diferenciales a estos usuarios por ninguna de las prestaciones especiales previstas en este punto.

Los servicios de banca por Internet (“home banking”) y banca móvil deberán incluir –según el caso– opciones que permitan a estas personas operar tales sistemas sin el auxilio de terceros. A tal fin los sujetos obligados enumerados en el punto 1.1.2., en la medida en que corresponda, deberán contar con reproductor de texto-a-voz en el “home banking” y en la banca móvil para permitir la adecuada lectura de su contenido, cuando operen por estos canales, y arbitrar los medios para que las comunicaciones, avisos y/o publicidades que realicen –por sí o a través de terceros– conteniendo imágenes cuenten, además, con el texto alternativo descriptivo referido a dicha imagen mediante reproductor de texto-a-voz.

Cualquiera sea la tecnología y/o el software que se utilice, deberá garantizar que los usuarios con dificultad visual tengan acceso a las mencionadas plataformas operativas, en condiciones de igualdad, evitando cualquier tipo de discriminación.

2.2.3. Personas con dificultades auditivas y/o del habla.

Las entidades financieras, los PSPCP y los PSI, en la medida en que corresponda, deberán promover la capacitación del personal de atención al público en materia de perspectiva de discapacidad –basada en el principio de accesibilidad– y en la Lengua de Señas Argentina (LSA), a efectos de brindar atención garantizando el acceso en condiciones de igualdad y mediante un trato respetuoso a usuarios con dificultad o discapacidad auditiva y/o del habla, evitando todo tipo de discriminación.

Asimismo, deberán facilitar su atención en las casas operativas por medio de su personal capacitado y/o de videollamadas con equipos de interpretación de lengua de señas argentina realizando para ello una distribución eficiente de sus recursos, teniendo en cuenta la ubicación y zona geográfica de influencia de sus casas operativas a los efectos de lograr la mayor cobertura con este servicio a los usuarios con discapacidad que lo requieran.

2.2.4. Disposiciones generales.

2.2.4.1. La accesibilidad a los puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberá respetar características apropiadas para cada uno de estos grupos poblacionales que implican, entre otras medidas, la eliminación de escalones, desniveles o cualquier otra clase de obstáculos físicos o la instalación de rampas, el mantenimiento de espacios amplios entre puestos de atención, la incorporación de elementos que orienten o faciliten la circulación.

2.2.4.2. Toda renovación de equipos y/o de instalaciones en los puntos de atención al usuario del sujeto obligado deberá contemplar previamente que las necesidades de los usuarios de servicios financieros que encuadran en estos segmentos poblacionales se encuentren suficientemente atendidas.

2.2.4.3. En todos los casos, las entidades financieras, los PSPCP y los PSI deberán observar, en lo pertinente, lo previsto en la Disposición N° 6/19 de la Oficina Nacional de Tecnología de la información y complementarias –Anexos I y II– sobre las Pautas de accesibilidad para el contenido Web 2.0 y los "Criterios de conformidad", a los efectos de que las páginas de Internet –inclusive el "home banking– faciliten la accesibilidad de los usuarios con discapacidad.

Lo establecido en las presentes normas no reemplaza ni obsta el cumplimiento que los sujetos obligados deban realizar de otras disposiciones dictadas por autoridades competentes en la materia.

2.3. Recaudos mínimos de la relación de consumo.

2.3.1. Al momento de la contratación del producto o servicio.

Las entidades financieras, ante requerimientos de apertura de cuentas a la vista por parte de los usuarios de servicios financieros, deberán ofrecer 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" y conservar constancia del ofrecimiento expreso.

2.3.1.1. Requisitos mínimos de los contratos financieros.

Los contratos deben ser de clara redacción y con tamaño de tipografía mínimo de 1,8 milímetros de altura.

Los ejemplares del contrato deben suscribirse a un solo efecto y en el acto de la contratación debe entregarse uno al usuario de servicios financieros debidamente suscripto por el sujeto obligado.

Cuando se trate de solicitudes de productos o servicios que serán sometidas a la aprobación posterior del sujeto obligado, deberá entregarse al usuario de servicios financieros un ejemplar de la totalidad de los formularios que firma en ese acto, intervenido por el sujeto obligado en carácter de constancia de recepción, con ajuste a lo previsto en las normas sobre "Instrumentación, conservación y reproducción de documentos", de corresponder. En dicha oportunidad el sujeto obligado le deberá además notificar –conservando constancia de ello– que una vez aprobada la solicitud se le proporcionará –dentro de los diez días hábiles contados a partir de la fecha de su aprobación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último– el contrato con la firma autorizada del sujeto obligado.

Las cláusulas del contrato deben ser comprensibles y autosuficientes, correspondiendo tener por no escritas las que remitan a textos o documentos que no se proporcionen al usuario de servicios financieros en forma simultánea al momento de la firma del contrato.

Los contratos como mínimo deben contener:

i) La descripción y especificación completa del producto y/o servicio.

ii) La razón social, CUIT y domicilio legal del sujeto obligado.

iii) Identificación del usuario de servicios financieros.

Personas humanas: nombres y apellidos completos, tipo y número de documento, CUIT/CUIL/CDI y domicilio. Personas jurídicas: razón social, CUIT y domicilio legal.

iv) Las comisiones y cargos, así como los términos y condiciones y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados y convenidos.

v) Cláusula de revocación en donde se indique que el usuario de servicios financieros tiene derecho a revocar la aceptación del producto o servicio dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el contrato o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último, notificando de manera fehaciente o por el mismo medio en que el servicio o producto fue contratado.

Para el caso de la contratación a distancia, este plazo se contará a partir de la fecha en la cual el usuario reciba el contrato con la firma del sujeto obligado.

Se aclarará en esta misma cláusula que dicha revocación será sin costo ni responsabilidad alguna para el usuario de servicios financieros en la medida que no haya hecho uso del respectivo producto o servicio y que, en el caso de que lo haya utilizado, sólo se le cobrarán las comisiones y cargos previstos para la prestación, proporcionados al tiempo de utilización del servicio o producto.

La facultad de revocación debe ser informada al usuario en todo documento que le sea presentado con motivo de la oferta y/o contratación del producto o servicio.

Lo previsto en este punto no aplica a las operaciones de captación de fondos que realizan las entidades financieras en el marco de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo”.

vi) El derecho del usuario de efectuar, en cualquier momento del plazo del crédito, la precancelación total o precancelaciones parciales con ajuste a lo previsto en el punto 2.3.2.1.

vii) El derecho del usuario de realizar operaciones por ventanilla, sin restricciones de tipo de operación –sujeto a las que por razones operativas pudieran existir– ni de monto mínimo, conforme a lo previsto en el punto 2.3.2.2.

viii) La leyenda: “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.”.

ix) El derecho de solicitar la apertura de 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.

x) Los restantes requisitos normativamente reglamentados según el producto o servicio de que se trate.

2.3.1.2. Contratos multiproducto.

En materia de libertad de elección de productos o servicios financieros brindados por los sujetos obligados, se admitirán contratos multiproducto en la medida en que las secciones correspondientes a cada producto puedan escindirse en contratos individuales autónomos, de manera tal que cada usuario pueda adherir solamente a el/los producto/s que efectivamente le interese/n.

La revocación o rescisión de un producto o servicio integrante de un contrato multiproducto podrá implicar, cuando el sujeto obligado así lo disponga, la pérdida de beneficios y/o la baja de los restantes productos o servicios asociados, excepto cajas de ahorros en pesos –cuando se encuentren abiertas– dado que éstas no integran los paquetes multiproducto (punto 1.4. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”).

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;

- proporcionarle 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.

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.

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.

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 2.3.12.).

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.

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:

- "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".

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:

- 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";

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 detraído 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:

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 el/los contrato/s vigente/s que lo vinculan con él.

2.3.8. Interpretación.

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.

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 de 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 accesoria 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”.

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".

- "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.

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, los PSPCP, 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 al BCRA por la vía consignada en el párrafo precedente y luego ser notificadas a los usuarios de servicios financieros. 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.

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 revistan 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.

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. Requisitos mínimos.

3.1.1. Responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular o suplente a cargo).

El Directorio o autoridad equivalente de los sujetos obligados a que se refiere el punto 1.1.2. deberá nombrar a un funcionario como responsable de atención al usuario de servicios financieros en carácter de titular y, por lo menos, otro como suplente, quienes deberán asegurar la adecuada atención de los usuarios de servicios financieros, de conformidad con lo establecido en el punto 3.1.2.

Deberá obrar en poder del sujeto obligado la documentación respaldatoria de las designaciones, junto con los datos personales de los funcionarios nombrados como responsables (titular y suplente/s). Además, deberán mantenerse actualizados e informarse por medio del régimen informativo establecido al efecto los números de teléfonos, fax y dirección/es postales y de correo electrónico destinadas a la canalización de las comunicaciones vinculadas con el servicio de atención al usuario de servicios financieros.

Sus funciones y responsabilidades serán:

3.1.1.1. Recibir y dar curso a las presentaciones –concernientes al sujeto obligado que representan– que inicien los usuarios de servicios financieros, así como las que les trasladen y/o formulen –dentro de sus respectivas competencias– el BCRA y/u otros entes públicos.

Las consultas o reclamos originados en cuestiones suscitadas con deudores de fideicomisos financieros que no fueron notificados fehacientemente de la transferencia fiduciaria de su obligación deberán ser atendidos por el responsable de atención al usuario de servicios financieros de la entidad financiera cedente.

Los requerimientos relacionados con situaciones que hubieren dado lugar a acciones legales –judiciales o extrajudiciales– iniciadas por el sujeto obligado o por el usuario de servicios financieros, podrán ser canalizados internamente a través de otras áreas del sujeto obligado de acuerdo con el procedimiento que éste establezca. Ello no obstará a que, en estos casos, los usuarios de servicios financieros puedan requerir y recibir información y/o explicaciones a través del servicio de atención al usuario del sujeto obligado.

3.1.1.2. Aplicar estas disposiciones así como las que el sujeto obligado establezca en materia de servicio de atención al usuario de servicios financieros en su manual de procedimiento.

3.1.1.3. Participar en el diseño de nuevos productos y servicios así como en la modificación de los existentes, para su adecuación a la normativa vigente en materia de protección del usuario de servicios financieros.

3.1.1.4. Verificar que la publicidad que por cualquier medio realice el sujeto obligado sobre productos y servicios que ofrezca se ajuste a las normativas vigentes en igual materia.

3.1.1.5. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Sección 2. en todos los puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) del sujeto obligado que representa.

3.1.1.6. 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."

3.1.1.7. Administrar y tener actualizado: (i) el Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR) a que se refiere el punto 3.1.3.; (ii) el Registro de Reintegros de Importes (RRI) previsto en el punto 3.1.4.; y (iii) el Registro de Denuncias ante Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) establecido en el punto 3.1.5., actuando coordinadamente –cuando corresponda– con el personal que lo represente a nivel zonal o por casa.

3.1.1.8. 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.

Cuando la envergadura del sujeto obligado y/o la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y/o la magnitud de sus operaciones lo justifiquen, los procedimientos internos deberán contemplar la designación, por casa o por región, de personal con funciones de representación del responsable de atención al usuario de servicios financieros –sin que ello implique una delegación de sus responsabilidades– así como el establecimiento de mecanismos de reporte al responsable titular –o suplente a cargo–, de quien dependerán directamente.

3.1.2. Manual de procedimiento.

Los sujetos obligados deberán explicitar en un manual de procedimiento los pasos y los recaudos que observarán para la atención de las consultas y reclamos de sus usuarios de servicios financieros.

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.

El mismo procedimiento será de aplicación para toda modificación que se realice del manual.

Se deberán definir detalladamente los procedimientos de atención aplicables a cada tipo de usuario de servicios financieros, contemplando separadamente los casos especiales del punto 2.2.

3.1.3. Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR).

Se deberán asentar en una base de datos única y centralizada todas las presentaciones (consultas o reclamos) recibidas de los usuarios de servicios financieros, independientemente del medio a través del cual fueron canalizadas y de la casa receptora.

Las consultas y/o reclamos que deben ser asentados en el RCCR son aquellos que, para su respuesta al cliente, requieren del análisis de la documentación obrante en el sujeto obligado y/o del pedido de información y/o documentación a otros sujetos u organismos, de manera tal que no se puede dar la respuesta en forma inmediata. También deben ser asentados en el mencionado registro aquellos reclamos que representan una queja por presunto incumplimiento, prestación defectuosa o falta de prestación de un producto o servicio ofrecido por el sujeto obligado, aun cuando pueda dárseles respuesta en forma inmediata.

Deberán consignarse como mínimo los siguientes datos: número de consulta o reclamo; fecha, canal y motivo de la presentación; tipo y número de documento de identificación del presentante; casa receptora y afectada/s; otra/s entidad/es involucrada/s y el estado del trámite, el cual deberá mantenerse actualizado (pendiente de respuesta, con respuesta provisoria o definitiva al presentante, junto con la respuesta brindada, etc.).

Los números asignados a las presentaciones deberán ser correlativos y la base de datos sólo podrá ser modificada para la incorporación de nuevas consultas o reclamos, o para el agregado de nueva información sobre el estado actualizado de los trámites.

Cuando la consulta o el reclamo sea iniciada/o llamando a una línea o central telefónica o ingresando datos en una página de Internet, habilitadas para ese fin, el número de consulta o reclamo deberá ser provisto en el acto al presentante, respetando la correlatividad citada.

Para los casos en que el presentante no reciba automáticamente el número de su consulta o reclamo, se deberá establecer un procedimiento que prevea la notificación del número o código que le sea asignado dentro de los tres (3) días hábiles de iniciada la presentación ante el sujeto obligado.

La información incorporada a esta base de datos deberá conservarse por el término de diez (10) años.

3.1.4. Registro de Reintegros de Importes (RRI).

En este registro se deberán asentar los montos reintegrados a los usuarios, identificando en cada caso al usuario afectado, la causal generadora del evento, los productos y casas involucradas.

3.1.5. Registro de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA).

En este registro se asentarán todas las intervenciones originadas en denuncias efectuadas ante instancias judiciales y/o administrativas de defensa del consumidor, identificando al usuario afectado y especificando el importe involucrado, la causal generadora del evento, los productos y casas involucradas.

3.1.6. Recepción de las presentaciones y tiempo de respuestas.

Las presentaciones de los usuarios de servicios financieros deberán poder realizarse por teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc. y los datos para su direccionamiento deberán encontrarse disponibles de acuerdo con lo previsto en el acápite ii) del punto 4.4.1.7. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”.

Se deberá contemplar un procedimiento de atención personalizado para aquellos clientes que lo soliciten.

Toda consulta o reclamo deberá ser definitivamente resuelta/o dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, excepto para la situación prevista en el punto 2.3.5. o cuando reglamentariamente se hayan otorgado al sujeto obligado mayores plazos para adecuarse normativamente o cuando medien causas ajenas a dicho sujeto debidamente justificadas.

La resolución de la presentación deberá ser notificada por escrito al usuario de servicios financieros, admitiéndose –además de los tradicionales medios de notificación fehaciente– la utilización del correo electrónico cuando el presentante haya aceptado dicho canal de respuesta al momento de dar inicio a su consulta o reclamo.

3.2. Controles.

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, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros 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 operatorias 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 relación 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 BCRA que son materia de su incumbencia.

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 aconsejaran, 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 3.1.1.8.

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.

3.2.2. De los usuarios de servicios financieros.

3.2.2.1. El usuario de servicios financieros tiene derecho a efectuar el seguimiento de su presentación. A tal fin, se le deberá informar el estado del trámite cada vez que lo requiera.

3.2.2.2. El sujeto obligado deberá, ante la solicitud del usuario de servicios financieros, extender una constancia con la identificación de su consulta o reclamo y el estado actualizado de su trámite. Si el trámite ha finalizado, el usuario de servicios financieros tendrá derecho a solicitar una nota escrita, suscripta por el responsable de atención o por funcionario autorizado del área que haya intervenido, en la que se transcriban íntegramente la resolución adoptada y sus fundamentos.

3.2.3. Del Banco Central de la República Argentina.

En la sede en la cual desempeñe sus funciones el responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular o suplente a cargo) deberán encontrarse a disposición del BCRA:

3.2.3.1. Acceso al Registro Centralizado de Consultas y Reclamos así como la documentación respaldatoria de los trámites a que dieron lugar.

3.2.3.2. El manual de procedimiento respectivo.

3.2.3.3. Los reportes integrales escritos anuales de la auditoría interna del sujeto obligado.

3.2.3.4. Los reportes elaborados por el responsable de atención al usuario de servicios financieros de conformidad con el punto 3.1.1.8., 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.

3.2.3.5. 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.

3.2.3.6. La documentación relativa a la designación de los responsables de atención al usuario de servicios financieros (titular y/o suplente a cargo), según lo indicado en el punto 3.1.1.

3.2.3.7. El Registro de Reintegros de Importes (RRI) previsto en el punto 3.1.4.

3.2.3.8. El Registro de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) establecido en el punto 3.1.5.

4.1. Consultas, sugerencias y quejas.

La Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros brindará respuesta por los medios habilitados a las consultas del público sobre la normativa emitida por la Institución y la información publicada en su sitio institucional en Internet, dando orientación a los usuarios de servicios financieros sobre la manera de canalizar los reclamos por la actuación de los sujetos previstos en el punto 1.1.2.

También se recibirán de los usuarios de servicios financieros –por igual vía– comentarios, sugerencias y quejas en relación con la actuación de los sujetos obligados.

4.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias.

4.2.1. Cuando el usuario de servicios financieros reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria o transcurra el plazo de diez (10) días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá informar lo ocurrido al BCRA –por alguno de los medios habilitados–, efectuando una presentación que cumpla los siguientes recaudos:

4.2.1.1. Ser dirigida a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros o por los medios electrónicos habilitados a tal efecto en el sitio de Internet institucional del BCRA, presentada por el usuario, su representante legal o apoderado.

4.2.1.2. Indicar nombre, apellido, número de documento de identificación válido –conforme a lo previsto en las normas sobre “Documentos de identificación en vigencia”–, número de identificación fiscal, domicilio real y constituido del usuario y, en su caso, de su representante o apoderado, así como también el teléfono y dirección de correo electrónico de contacto.

4.2.1.3. Adjuntar copia simple o imagen del documento de identificación del presentante y, de tratarse de representantes legales o apoderados, del instrumento que acredite su condición de tales, cuya vigencia se asegurará en carácter de declaración jurada.

4.2.1.4. Relatar en forma clara y precisa los hechos y el reclamo efectuado a la entidad.

4.2.1.5. Proveer conjuntamente con la presentación los datos de identificación del reclamo previo ante el sujeto obligado (número, fecha, entidad y sucursal, etc.) y, en su caso, la respuesta de la entidad.

4.2.1.6. Acompañar la documentación que acredite el reclamo informado o indicar su localización.

4.2.2. El BCRA utilizará la información recibida a efectos de analizar las prácticas y conductas de los sujetos obligados en relación con la normativa aplicable, identificar el universo de usuarios alcanzados y, de advertir incumplimientos, ejercer sus facultades disciplinarias.

Paralelamente, se remitirán las presentaciones recibidas a las autoridades administrativas con competencia en defensa del consumidor para su tramitación y respuesta individual al usuario.

Todo lo anterior es sin perjuicio de las acciones administrativas o judiciales que pudieran ejercer los usuarios de servicios financieros.

4.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.

La Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros tramitará las denuncias que presenten las asociaciones de consumidores y usuarios reconocidas por autoridades competentes en la materia, cuando de ellas surja la posible afectación de intereses generales de los usuarios de servicios financieros como consecuencia de presuntos incumplimientos de los sujetos obligados.

La asociación denunciante deberá acreditar su condición de entidad reconocida y dar cumplimiento en su presentación a los recaudos pertinentes del punto 4.2.1.

4.4. Actuaciones de oficio.

El BCRA iniciará de oficio acciones correctivas en aquellos casos que revistan urgencia o gravedad y en las cuestiones que, detectadas como consecuencia de lo previsto en los puntos precedentes o en el marco de su actuación como autoridad de supervisión, considere puedan afectar a los usuarios en forma general.

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 tramitación de sumarios cambiarios (Ley 19.359)”, 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.

BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

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.		
	1.1.2.6.		"A" 7593	1.		
	1.1.2.7.		"A" 7593	1.		
	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.
	1.3.		"A" 7593	2.		
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, 6664, 7517 y 7744. Incluye interpretación normativa.
	2.2.3.		"A" 7517	1.IV)		S/Com. "A" 7744.
	2.2.4.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.4.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.4.3.		"A" 7517	1. III)		S/Com. "A" 7744.
	2.2.4.	último	"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, 7146, 7744 y 7969.
	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, 6418 y 7944.

Comunicaciones que componen el historial de la norma

Últimas modificaciones:

31/03/21: “A” 7249

25/11/22: “A” 7645

17/04/23: “A” 7744

11/01/24: “A” 7944

22/02/24: “A” 7969

Últimas versiones de la norma - Actualización hasta:

18/07/13	**25/01/18**
21/11/13	**22/02/18**
25/12/13	**05/03/18**
20/02/14	**15/04/18**
03/08/14	**16/04/19**
17/12/14	**27/02/20**
22/12/14	**04/11/20**
20/08/15	**16/11/20**
01/11/15	**04/02/21**
12/11/15	**30/03/21**
13/12/15	**24/11/22**
20/01/16	**16/04/23**
13/06/16	**10/01/24**
30/08/16	**21/02/24**
29/09/16	
22/12/16	
05/01/17	
23/02/17	
06/03/17	
31/07/17	
24/10/17	

Texto base:

Comunicación "A" 5388: Protección de los usuarios de servicios financieros. Texto ordenado.

Comunicaciones que dieron origen y/o actualizaron esta norma:

"A" 90: Rubros no comprendidos en otros Ordenamientos - RUNOR 1.

"A" 2467: Servicio de atención al usuario del sistema financiero. (Comunicación "A" 2423). Normas complementarias.

"A" 2900: Relaciones entre las entidades financieras y su clientela.Texto ordenado.

"A" 4378: Relaciones entre las entidades financieras y su clientela. Adecuación de las disposiciones.

"A" 4429: Relaciones de las entidades financieras con su clientela. Adecuación de las disposiciones.

"A" 5460: Protección de los usuarios de servicios financieros. Modificaciones.

"A" 5498: "Protección de los usuarios de servicios financieros". Adecuación normativa.

"A" 5514: "Protección de los usuarios de servicios financieros". Punto 2.3.2.2. Contratos de crédito con garantía prendaria celebrados hasta el 30.09.13

"A" 5551: "Protección de los usuarios de servicios financieros". Punto 2.3.2.2., último párrafo. No aplicación a los contratos de crédito celebrados hasta el 30.09.13.

"A" 5591: Protección de los usuarios de servicios financieros. Aumentos en las comisiones por parte de las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

"A" 5608: "Protección de los usuarios de servicios financieros". Comunicación "A" 5591. Actualización.

"A" 5684: Publicación de tasas de interés máximas sujetas a regulación por parte del BCRA.

"A" 5685: Protección de los usuarios de servicios financieros. Aumentos de comisiones de productos y servicios financieros. Adecuaciones

"A" 5795: "Protección de los usuarios de servicios financieros". Comisiones por operaciones intersucursales. Seguros accesorios a un servicio financiero.

"A" 5823: "Protección de los usuarios de servicios financieros". Generación de resúmenes de cuenta y envío de resúmenes de cuenta virtual.

"A" 5828: "Protección de los usuarios de servicios financieros". Comunicación "A" 5795. Seguros accesorios a un servicio financiero. Adecuación.

"A" 5849: Tasas de interés en las operaciones de crédito. Depósitos e inversiones a plazo. Protección de los usuarios de servicios financieros. Efectivo mínimo. Modificaciones.

"A" 5853: Tasas de interés en las operaciones de crédito. Financiaciones sujetas a regulación de tasa de interés por parte del Banco Central de la República Argentina. Depósitos e inversiones a plazo. Tasa pasiva mínima. Efectivo mínimo. Protección de los usuarios de servicios financieros. Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas. Adecuaciones.

“A” 5891: Tasas de interés en las operaciones de crédito. Depósitos e inversiones a plazo. Protección de los usuarios de servicios financieros. Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas. Posición global neta de moneda extranjera. Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos. Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales. Reglamentación de la cuenta corriente bancaria. Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas. Actualización.

“A” 5928: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”. “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”. “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas”. Adecuaciones.

“A” 5990: Comunicaciones “A” 5927, 5928, 5943, 5958 y 5960 y “B” 11269. Actualización de textos ordenados.

“A” 6055: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Actualización del texto ordenado.

“A” 6068: “Gestión crediticia”, “Clasificación de deudores”, “Conservación y reproducción de documentos” y “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Instrumentación de documentos en soporte electrónico o de características similares. Adecuaciones.

“A” 6072: Comunicación “A” 6068. “Gestión crediticia”, “Clasificación de deudores”, “Instrumentación, conservación y reproducción de documentos” y “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Actualización de textos ordenados.

“A” 6123: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Seguros como contratación no accesoria a un servicio financiero. Contratación a distancia. Adecuaciones.

“A” 6145: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Contratación a distancia de seguros. Adecuaciones.

“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” 6199: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Recepción en el BCRA de denuncias individuales contra sujetos obligados. Adecuación normativa.

“A” 6279: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Adecuaciones.

“A” 6292: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Actualización.

“A” 6348: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Actualización.

“A” 6418: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Incorporación de Directivo Responsable / Comité de Protección.

“A” 6419: Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Adecuaciones.

“A” 6443: Decreto N° 27/18. Casas, agencias y oficinas de cambio. Adecuaciones. Operadores de cambio.

“A” 6448: Revocación y rescisión de servicios financieros y no financieros. Simplificación y digitalización de trámites para los usuarios de servicios financieros.

“A” 6458: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Actualización.

“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” 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” 6681: Depósitos de efectivo realizados por micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyME).

“A” 6912: Protección de los usuarios de servicios financieros. Tasas de interés en las operaciones de crédito. Adecuaciones.

“A” 6917: Protección de los usuarios de servicios financieros. Tasas de interés en las operaciones de crédito. Actualización.

“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” 7158: Protección de los usuarios de servicios financieros. Comunicación de aumentos en las comisiones.

“A” 7162: Política de erradicación de violencia y discriminación por razones de género en publicidades en medios de comunicación gráficos y digitales

“A” 7165: Protección de los usuarios de servicios financieros. 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” 7517: Protección de los usuarios de servicios financieros. Pautas de accesibilidad para personas con discapacidad.

“A” 7593: Normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” y “Proveedores de servicios de pago”. Adecuaciones.

“A” 7645: Protección de los usuarios de servicios financieros. Actualización.

“A” 7744: Protección de los usuarios de servicios financieros. Actualización.

“A” 7944: Régimen disciplinario a cargo del Banco Central de la República Argentina (Leyes 21.526 y 25.065) y tramitación de sumarios cambiarios (Ley 19.359). Texto ordenado.

“A” 7969: Protección de los usuarios de servicios financieros. Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales. Reglamentación de la cuenta corriente bancaria. Adecuaciones.

“A” 8183: Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. Adecuaciones.

“B” 11353: “T.O. Protección al usuario de servicios financieros”.

“B” 12124: Protección de los usuarios de servicios financieros. Proveedores no financieros de crédito. Actualización.

“B” 12135: Protección de los usuarios de servicios financieros. Resumen de contrato. Punto 2. de la Comunicación “A” 7199.

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

“A” 5482: Comunicación “A” 5460 “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Actualización de textos ordenados. Aclaraciones.

“A” 5491: “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Aplicación del punto 2.3.2.2.

“A” 5826: Régimen Informativo sobre Consultas y Reclamos.

“B” 11278: “Protección de los usuarios de servicios financieros - punto 2.3.4. acápite iv) Notificaciones. Forma, plazos y efectos - Tablas de Comisiones en el Sistema Financiero Argentino.

“B” 12089: Comunicación "A" 7158. Aclaración.