



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 5685

23/12/2014

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,  
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,  
A LAS CAJAS DE CRÉDITO COOPERATIVAS (LEY 26.173):

Ref.: Circular  
RUNOR 1 - 1109

***Protección de los usuarios de servicios financieros. Aumentos de comisiones de productos y servicios financieros. Adecuaciones***

.

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la siguiente resolución que, en su parte pertinente, se transcribe a continuación:

"1. Sustituir, en el punto 2.5. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros", los párrafos segundo y tercero por lo siguiente:

"Las altas -comisiones de nuevos productos y/o servicios que deseen comercializar- y los aumentos en las comisiones que deseen implementar deberán contar con autorización previa del Banco Central. También deberán informar las modificaciones de los cargos.

En el caso de los productos y/o servicios financieros considerados básicos -conforme se los define en el punto 5.5.1.- las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito deberán observar el procedimiento definido en el punto 5.5.2."

2. Establecer que la presente comunicación entre en vigencia a partir del día siguiente al que se la dé a conocer, alcanzando a todos los incrementos de comisiones que se apliquen desde esa fecha, independientemente de que hayan sido notificados a los usuarios con anterioridad. En estos casos, dentro de los 10 días hábiles de la publicación de estas disposiciones deberán cursar una nueva notificación a esos usuarios rectificando esa información."

Asimismo, les hacemos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Finalmente, se recuerda que en la página de esta Institución [www.bcra.gob.ar](http://www.bcra.gob.ar), accediendo a “normativa” (“textos ordenados”), se encontrarán las modificaciones realizadas con textos resaltados en caracteres especiales (tachado y negrita).

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Matías A. Gutiérrez Girault  
Gerente de Emisión  
de Normas

Jorge L. Rodríguez  
Gerente General

ANEXO



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

Las altas -comisiones de nuevos productos y/o servicios que deseen comercializar- y los aumentos en las comisiones que deseen implementar deberán contar con autorización previa del Banco Central. También deberán informar las modificaciones de los cargos.

En el caso de los productos y/o servicios financieros considerados básicos -conforme se los define en el punto 5.5.1.- las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito deberán observar el procedimiento definido en el punto 5.5.2.

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

#### 2.6. Otras disposiciones.

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.



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			
	1.1.2.		“A” 5388			
	1.1.2.1.		“A” 2467		2°	S/Com. “A” 4378 y 5388.
	1.1.2.2.		“A” 5388			
	1.1.2.3.		“A” 4378			S/Com. “A” 5388.
	1.1.2.4.		“A” 5388			
	1.2.	1°	“A” 90	único		S/Com. “A” 4378 y 5388.
	2°	“A” 2900	1.	2°	S/Com. “A” 5388.	
2.	2.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	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.
	2.2.3.	último	“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.3.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.3.2.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.3.3.	1°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
		2°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.3.4.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.3.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.3.1.		“A” 5460			
	2.3.2.		“A” 5460			
	2.3.3.		“A” 5460			
	2.3.4.		“A” 5460			
	2.3.5.		“A” 5460			
	2.3.6.		“A” 5460			
	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			
	2.4.	1°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.4.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.4.2.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 5684.
	2.5.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460, 5498, 5591 y 5685.
2.6.		“A” 5460				
3.		1°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	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 y 5460.
		3°	“A” 4378		2°	S/Com. “A” 5388 y 5460.
	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.	