



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7165

17/11/2020

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

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1624

Protección de los usuarios de servicios financieros. Actualización.

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia en función de las disposiciones difundidas mediante la Comunicación "A" 7162.

Se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gob.ar, accediendo a "Sistema Financiero - MARCO LEGAL Y NORMATIVO - Ordenamientos y resúmenes - Textos ordenados de normativa general", 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

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

ANEXO



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

2.4. Publicidad de la información.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas 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”.

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.

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.

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 y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra 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 por la vía consignada en el párrafo precedente y sólo podrán ser notificadas a aquellos usuarios de servicios financieros luego de transcurridos treinta (30) días corridos desde la fecha de información al BCRA. 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.

Versión: 7a.	COMUNICACIÓN “A” 7165	Vigencia: 13/11/2020	Página 14
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

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 revisitan el carácter de usuarias de servicios financieros– deberán evitar las prácticas o acciones detalladas en el punto 2.4.



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			
	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.	
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 y 6664.
	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.
	2.3.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.3.1.		“A” 5460			S/Com. “A” 5928, 6068, 6123, 6145, 6188, 6448 y “B” 11353.
	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 y “B” 11353.
	2.3.5.		“A” 5460			S/Com. “A” 5849, 5853, 6279, 6419 y 6664.
	2.3.6.		“A” 6664	1.		
	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.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 7162.	
2.5.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460, 5498, 5591, 5685, 5928 y 6279.	
2.6.		“A” 5460			S/Com. “A” 6664 y 7162.	
3.		1°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 6418.
	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.