



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

**PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

-Última comunicación incorporada: "A" 5388-

Texto ordenado al 24/01/2013



-Índice-

Sección 1. Disposiciones Generales.

- 1.1. Partes.
- 1.2. Criterio general y supervisión.

Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

- 2.1. Concepto.
- 2.2. Casos especiales.
- 2.3. Contratos multiproducto.
- 2.4. Publicidad de la información.
- 2.5. Información al Banco Central.

Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

- 3.1. Requisitos mínimos.
- 3.2. Controles.

Sección 4. Publicidad del Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

Sección 5. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

- 5.1. Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros.
- 5.2. Denuncias individuales.
- 5.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.
- 5.4. Actuaciones de oficio.

Sección 6. Sanciones.

Sección 7. Disposiciones transitorias.

Tabla de correlaciones.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 1. Disposiciones generales.

1.1. Partes.

1.1.1. Usuario de servicios financieros.

A los efectos de la presente reglamentación, este concepto comprende a las personas físicas 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.

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. Casas, agencias y oficinas de cambio.

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.

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 deben considerar y resolver fundadamente y contemplando los derechos básicos enunciados en la Sección 2., 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 supervisará la actuación de los sujetos obligados, a quienes les resultarán de aplicación las disposiciones de la Sección 6. en caso de incumplimiento de las presentes normas.



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

2.1. Concepto.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, en la relación de consumo respectiva, a:

- la protección de su seguridad e intereses económicos;
- recibir información adecuada y veraz acerca de las condiciones y costos de los servicios que contraten, 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 considerarán 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 voz-a-texto y texto-a-voz, auriculares con su respectivo conector estándar, teclado con sistema Braille y mecanismo audible y perceptible destinado a alertar el olvido de la tarjeta y/o del dinero dispensado por el equipo.

Además se deberá dar a estos usuarios la opción de obtener en sistema Braille la documentación asociada a los productos que contratan. El sujeto obligado deberá conservar constancia de haber permitido el ejercicio de este derecho. No se podrán cobrar comisiones diferenciales a estos usuarios por el servicio de provisión de documentación y resúmenes de cuenta en sistema Braille.

Versión: 1a.	COMUNICACIÓN "A" 5388	Vigencia: 24/01/2013	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

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.

2.2.3. Disposiciones comunes.

2.2.3.1. Para la atención personal y telefónica de estos grupos de usuarios de servicios financieros, cada sujeto obligado deberá seguir los procedimientos especiales definidos y aprobados en el manual de atención a los usuarios de servicios financieros, de conformidad con las disposiciones del punto 3.1.2.

2.2.3.2. 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.

2.2.3.3. En materia de cajeros automáticos para personas con dificultad visual, la entidad deberá alcanzar la cobertura del servicio 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.

No se podrán efectuar cargos adicionales a los usuarios de servicios financieros por el uso de equipos con estas características.

2.2.3.4. 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.

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. Contratos multiproducto.

En materia de libertad de elección, se admitirán contratos multiproducto en la medida en que las secciones correspondientes a cada producto puedan escindirse en contratos individuales, de manera tal que cada usuario pueda adherir solamente a el/los productos que efectivamente le interesan.



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”:

2.4.1. En forma personal.

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 los costos 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 contratar productos o servicios financieros.

2.4.2. Por Internet.

Estos sujetos obligados deben publicar en la página de inicio de su sitio de Internet institucional todos los costos, cargos, gastos, seguros, comisiones, tasa de interés, costo financiero total y/o cualquier otro concepto, de la totalidad de los productos y/o servicios, propios o de terceros, ofrecidos a los referidos usuarios de servicios financieros y que estos últimos deban abonar.

También deberán informar las promociones y bonificaciones ofrecidas, con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones.

El acceso a toda esta información deberá ubicarse en un lugar destacado -en cuanto a visibilidad- y de fácil acceso en la mencionada página de Internet de inicio de estos sujetos obligados.

La información debe ser íntegra, clara, discriminada por concepto y no debe remitir a otros documentos, archivos y/o sitios de Internet.

Estas publicaciones obligan a estos sujetos obligados durante todo el tiempo que se encuentren disponibles en su sitio de Internet institucional y hasta tanto sean reemplazadas.

Aquellos conceptos que no se encuentren publicados en el sitio de Internet de estos sujetos obligados, no podrán ser cobrados a los referidos usuarios de servicios financieros.



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

2.5. Información al Banco Central.

Los sujetos obligados definidos en el punto 2.4. 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 los costos, cargos, gastos, seguros, comisiones y/o cualquier otro concepto (excepto tasas de interés) que se cobren, así como también sus eventuales modificaciones, a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del BCRA con una antelación mínima de noventa (90) días corridos respecto de la fecha de su efectiva aplicación.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

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.

3.1. Requisitos mínimos.

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

Para atender las consultas y reclamos de los usuarios de servicios financieros de conformidad con lo establecido en el punto 3.1.2., el Directorio o autoridad equivalente de los sujetos obligados a que se refiere el punto 1.1.2. deberán nombrar a un funcionario en carácter de responsable titular, y por lo menos otro como responsable suplente.

Deberá remitirse a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros fotocopia certificada por escribano público de las designaciones, junto con los datos personales de los funcionarios nombrados como responsables (titular y suplente/s). Además, deberán consignarse 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.

La documentación relacionada con cualquier cambio registrado en los datos deberá obrar en la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles de ocurrido.

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 Banco Central de la República Argentina 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.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

- 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. Administrar y tener actualizado el registro centralizado de consultas y reclamos a que se refiere el punto 3.1.3, actuando coordinadamente -cuando corresponda- con el personal que lo represente a nivel zonal o por casa.
- 3.1.1.7. Elaborar y elevar al Directorio o autoridad equivalente reportes con periodicidad semestral acerca de la cantidad de consultas y reclamos recibidos, consignando un desglose por los siguientes criterios: tipo de temas que los originan, 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.

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 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.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

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 así como el establecimiento de mecanismos de reporte al responsable titular -o su plente a cargo-, de quien dependerán directamente.

3.1.3. Registro centralizado de consultas y reclamos.

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.

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. 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 punto 4.2. de estas normas.

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



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

Toda consulta o reclamo debe ser definitivamente resuelta/o dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles, excepto cuando reglamentariamente se haya 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.

El Directorio o autoridad equivalente deberá evaluar los reportes semestrales que le eleve el responsable de atención al usuario de servicios financieros de conformidad con el punto 3.1.1.7.

Como mínimo una vez al año, el Servicio de atención al usuario de servicios financieros debe ser objeto de evaluación integral y reporte escrito por parte de la auditoría interna.

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 Banco Central de la República Argentina:

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.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

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

3.2.3.4. Los reportes semestrales elaborados por el responsable de atención al usuario de servicios financieros de conformidad con el punto 3.1.1.7. de estas normas, con la respectiva evaluación del Directorio o autoridad equivalente del sujeto obligado.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 4. Publicidad del Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

En la/s página/s de Internet del sujeto obligado y en todos sus puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberán exponerse carteles, pizarras y/o anuncios bien visibles dando a publicidad:

- 4.1. La existencia de este servicio.
- 4.2. Los nombres y apellidos de los responsables (titular y suplente/s) designados ante el Banco Central de la República Argentina para este servicio y los de sus representantes que resulten pertinentes según la casa y/o región, junto con los datos de contacto de todos ellos (domicilios laborales -postales y correos electrónicos-, teléfonos y faxes).
- 4.3. Los distintos medios alternativos entre los que podrá optar el usuario de servicios financieros para canalizar su consulta o reclamo.
- 4.4. El procedimiento de atención y el plazo máximo de veinte (20) días hábiles para responder y resolver definitivamente las consultas y reclamos.
- 4.5. Que los casos de falta de respuesta de los sujetos obligados o de disconformidad con las resoluciones por ellos adoptadas podrán ser denunciados por los usuarios de servicios financieros al Banco Central de la República Argentina.
- 4.6. Informar que el Banco Central de la República Argentina dispone de un Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros, con indicación del número gratuito de acceso.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 5. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

5.1. Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros.

Atenderá en forma telefónica -o por otros medios que en el futuro se establezcan- 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.

5.2. Denuncias individuales.

5.2.1. Cuando el usuario de servicios financieros reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria o transcurra el plazo de veinte (20) días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá efectuar -a los efectos explicitados en el punto 1.2.- la denuncia ante el Banco Central de la República Argentina, la cual deberá cumplir los siguientes recaudos:

5.2.1.1. Ser dirigida a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros en forma escrita, suscripta por el usuario, su representante legal o apoderado.

5.2.1.2. Indicar nombre, apellido, número de documento e identificación fiscal, domicilio real y constituido del usuario y, en su caso, de su representante o apoderado, así como también el teléfono de contacto.

5.2.1.3. Adjuntar copia simple del documento de identificación personal del firmante y, en caso de tratarse de representantes legales o apoderados, el instrumento que acredite su condición de tales, en original o copia autenticada, cuya vigencia se asegurará en carácter de declaración jurada.

5.2.1.4. Los hechos y el reclamo deberán ser relatados en forma clara y precisa en el texto de la denuncia.

5.2.1.5. Proveer conjuntamente con el escrito de denuncia los datos de identificación del reclamo previo ante el sujeto obligado.

5.2.1.6. Acompañar la documentación que acredite la situación denunciada o indicar su localización.

5.2.2. La intervención del Banco Central de la República Argentina es sin perjuicio de las acciones administrativas o judiciales que pudieran ejercer los usuarios de servicios financieros.

Cuando se reciban reclamos cuyo tratamiento correspondiese a otras autoridades administrativas, se les remitirán los actuados para su tramitación.

Versión: 1a.	COMUNICACIÓN "A" 5388	Vigencia: 24/01/2013	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 5. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

5.3. 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 5.2.1.

5.4. Actuaciones de oficio.

El Banco Central de la República Argentina 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.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 6. Sanciones.

El sujeto obligado junto con el responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular y/o suplente a cargo) y los miembros de su Directorio o autoridad equivalente, serán pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 41 y concordantes de la Ley de Entidades Financieras 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.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 7. Disposiciones transitorias.

7.1. Cronograma de adaptación de cajeros automáticos y de documentación en sistema Braille.

Deberán estar cumplidas al 30.06.13 las exigencias del punto 2.2.3.3., salvo disposiciones jurisdiccionales específicas.

Desde el 30.06.13 será exigible el derecho de optar por recibir la documentación en sistema Braille (punto 2.2.2., segundo párrafo).

7.2. Adecuación de los puntos de atención al usuario para los casos especiales de los puntos 2.2.1. y 2.2.3.2.

Son de aplicación inmediata las exigencias de atención prioritaria y de eximición de formar fila (2° párrafo del punto 2.2.1., primera parte).

Las exigencias de provisión de asientos adecuados para los casos en que estos usuarios deban aguardar para ser atendidos (punto 2.2.1., segunda parte) deberán encontrarse implementadas al 28.02.13.

Las establecidas en el punto 2.2.3.2. deberán encontrarse cumplidas al 31.12.13, sin perjuicio de lo establecido en el punto 2.2.3.4.

7.3. Banca por Internet y Móvil.

Los programas correspondientes a estos servicios (punto 2.2.2., tercer párrafo) deberán estar totalmente implementados antes del 30.06.13.

7.4. Publicidad de la información e información al Banco Central (puntos 2.4. y 2.5).

Tendrán vigencia a partir del 1.05.13.

7.5. Registro centralizado de consultas y reclamos, manual de procedimiento y otras exigencias.

Toda exigencia emergente de estas normas para la cual no se haya estipulado un plazo especial para su cumplimiento, deberá encontrarse plenamente instrumentada a más tardar al 30.06.13.

7.6. Designación del responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular y suplente/s).

Los nombramientos -aun cuando se trate de confirmaciones de responsables actualmente en funciones- deberán formalizarse dentro de los 30 días corridos de la fecha de divulgación de la presente Resolución de acuerdo con el procedimiento establecido en el punto 3.1.1.

7.7. En tanto no rijan estas disposiciones, son de plena aplicación las que se encuentren vigentes en esta materia a la fecha de divulgación de esta comunicación.

Versión: 1a.	COMUNICACIÓN "A" 5388	Vigencia: 24/01/2013	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES INCLUIDAS EN EL TEXTO ORDENADO DE 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			
	2.2.		"A" 5388			
	2.2.1.		"A" 5388			
	2.2.2.		"A" 5388			
	2.2.3.	último	"A" 5388			
	2.2.3.1.		"A" 5388			
	2.2.3.2.		"A" 5388			
	2.2.3.3.	1°	"A" 5388			
		2°	"A" 5388			
	2.2.3.4.		"A" 5388			
	2.3.		"A" 5388			
	2.4.	1°	"A" 5388			
	2.4.1.		"A" 5388			
	2.4.2.		"A" 5388			
	2.5.		"A" 5388			
3.		1°	"A" 5388			
	3.1.		"A" 5388			
	3.1.1.	1°	"A" 2467			S/Com. "A" 4378 y 5388.
		2°	"A" 2467			S/Com. "A" 4378 y 5388.
		3°	"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388.
	3.1.1.1.	1°	"A" 4378		2°	S/Com. "A" 4429 y 5388.
		2°	"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388.
		3°	"A" 4378			S/Com. "A" 4429 y 5388.
	3.1.1.2.		"A" 2467			S/Com. "A" 4378 y 5388.
	3.1.1.3.		"A" 5388			
	3.1.1.4.		"A" 5388			
	3.1.1.5.		"A" 5388			
	3.1.1.6.		"A" 5388			
	3.1.1.7.		"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388.
	3.1.2.	1°	"A" 5388			
		2°	"A" 2467			S/Com. "A" 4378 y 5388.
		3°	"A" 5388			
	4°	"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.	
3.1.3.		"A" 5388				
3.1.4.		"A" 5388				



PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS						
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo	
3.	3.2.		"A" 5388			
	3.2.1.		"A" 4378			S/Com. "A" 5388.
	3.2.2.		"A" 5388			
	3.2.2.1.		"A" 5388			
	3.2.2.2.		"A" 5388			
	3.2.3.		"A" 5388			
	3.2.3.1.		"A" 5388			
	3.2.3.2.		"A" 5388			
	3.2.3.3.		"A" 5388			
	3.2.3.4.		"A" 5388			
4.		1°	"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.
	4.1.		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.
	4.2.		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.
	4.3.		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.
	4.4.		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.
	4.5.		"A" 5388			
	4.6.		"A" 5388			
5.	5.1.		"A" 5388			
	5.2.		"A" 5388			
	5.2.1.		"A" 5388			
	5.2.1.1.		"A" 5388			
	5.2.1.2.		"A" 5388			
	5.2.1.3.		"A" 5388			
	5.2.1.4.		"A" 5388			
	5.2.1.5.		"A" 5388			
	5.2.1.6.		"A" 5388			
	5.2.2.		"A" 5388			
5.3.		"A" 5388				
5.4.		"A" 5388				
6.			"A" 4378		2°	S/Com. "A" 4429 y 5388.
7.	7.1.		"A" 5388			
	7.2.		"A" 5388			
	7.3.		"A" 5388			
	7.4.		"A" 5388			
	7.5.		"A" 5388			
	7.6.		"A" 5388			
	7.7.		"A" 5388			

Comunicaciones que componen el historial de la norma

Texto base:

Comunicación "A" 5388: Circular RUNOR 1 - 1012. OPASI 2 - 439. 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: Circular RUNOR 1 - 193. Servicio de atención al usuario del sistema financiero. (Comunicación "A" 2423). Normas complementarias.

“A” 2900: Circular RUNOR 1 - 332. Relaciones entre las entidades financieras y su clientela. Texto ordenado.

“A” 4378: Circular RUNOR 1 - 738. Relaciones entre las entidades financieras y su clientela. Adecuación de las disposiciones.

“A” 4429: Circular RUNOR 1 - 756. Relaciones de las entidades financieras con su clientela. Adecuación de las disposiciones.