



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

| | |
|-----------------------|------------|
| COMUNICACIÓN "A" 5608 | 04/08/2014 |
|-----------------------|------------|

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 - 1081

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

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en el texto ordenado de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros", a los fines de su actualización en función de lo dispuesto por la resolución dada a conocer a través de la Comunicación "A" 5591.

Asimismo, se recuerda que en la página de esta Institución 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

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

ANEXO



-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. 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. Otras disposiciones.

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.
- 5.5. Aumentos de comisiones.

Sección 6. Sanciones.

Sección 7. Disposiciones transitorias.

Tabla de correlaciones.



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

2.4.2. Por Internet.

Estos sujetos obligados deben publicar en la página de inicio de su sitio de Internet institucional todas las comisiones y cargos, tasas de interés y costo financiero total en los términos de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito” 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.

En caso de productos y/o servicios cuyas condiciones varíen en virtud de determinados parámetros que fije el sujeto obligado (edad, plazo, monto, condición de empleado o jubilado, con o sin pago de haberes a través del sujeto obligado, etc.), se deberá publicar la información antes mencionada en forma discriminada para cada una de las variantes del producto y/o servicio en cuestión.

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 ser fácil y directo desde la página de inicio del sitio de Internet institucional de estos sujetos obligados y ocupar un lugar destacado -en cuanto a visibilidad y tamaño- en la mencionada página.

La información debe ser íntegra, clara y discriminada por concepto. Podrá utilizarse un único hiperenlace o hipervínculo para dar cumplimiento a esta exigencia, en la medida en que la información que se provea forme parte de la página oficial del sujeto obligado. No se admitirán otras remisiones a 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.

2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas 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 mencionados en el punto 2.4. a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central.



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

Cuando se trate de productos y/o servicios financieros que no sean considerados básicos -conforme se define en el punto 5.5.1.-, las modificaciones a las comisiones que deseen implementar deberán ser previamente informadas a dicha Gerencia Principal y sólo podrán ser notificadas a aquellos usuarios de servicios financieros luego de transcurridos treinta (30) días corridos desde la fecha de información al B.C.R.A. También deberán informar las modificaciones de los cargos.

En el caso de los productos y/o servicios financieros considerados básicos, las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito deberán contar con autorización previa del Banco Central para efectuar aumentos en las comisiones, de acuerdo con 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. | 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.

5.5. Aumentos de comisiones.

5.5.1. Productos y servicios financieros considerados básicos.

Se entenderán por tales, en la medida que los sujetos obligados los ofrezcan, únicamente los siguientes:

- 5.5.1.1. Caja de ahorros en pesos: mantenimiento de cuenta, emisión y reposición de tarjeta de débito asociada, extracción adicional en cajeros automáticos de la red de la entidad y de otras redes del país.
- 5.5.1.2. Cuenta básica: mantenimiento de cuenta y extracciones excedentes por cajeros automáticos de otras entidades en la misma red de la entidad y en otras redes del país.
- 5.5.1.3. Cuenta gratuita universal: extracciones por cajeros automáticos de otras entidades en la misma red de la entidad y en otras redes del país.
- 5.5.1.4. Cuenta corriente bancaria: emisión y reposición de tarjeta de débito asociada, mantenimiento de cuenta y talonario de cheques de 25 unidades (o, en su ausencia, de la cantidad más cercana a 25).
- 5.5.1.5. Cuentas a la vista abiertas en cajas de crédito cooperativas: emisión y reposición de tarjeta de débito asociada y mantenimiento de cuenta.
- 5.5.1.6. Tarjetas de crédito y/o de compra: comisiones por la puesta a disposición y/o uso de ese servicio.



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

5.5.1.7. Paquete básico de productos y/o servicios (mínimo): comisiones por la puesta a disposición y/o uso de ese servicio. Se considerarán tales a los integrados por alguna de las cuentas mencionadas en los puntos 5.5.1.1. a 5.5.1.3. y por una tarjeta de crédito y/o de compra, sin perjuicio de que deberán detallarse los productos y/o servicios que lo integran.

5.5.1.8. Paquete básico de productos y/o servicios vinculados a cuentas de la seguridad social: comisiones por la puesta a disposición y/o uso de ese servicio. Se considerará en esos términos el paquete de productos y/o servicios que cuente con mayor cantidad de beneficiarios de prestaciones de la seguridad social adheridos en la entidad financiera.

Sin perjuicio de lo anterior, y sujeto a previa autorización de este Banco Central, los sujetos obligados podrán incorporar otros productos, servicios y/o paquetes básicos a este listado.

5.5.2. Autorización del Banco Central a las entidades financieras y a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito respecto del aumento de comisiones de productos y/o servicios financieros considerados básicos.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito deberán presentar una nota dirigida a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central, en la cual se informarán:

5.5.2.1. El/los producto/s y/o servicio/s financiero/s respecto del/los cual/es se solicita autorización de aumento de comisiones, indicando el nuevo precio que proyectan percibir.

5.5.2.2. Respecto de cada uno de los conceptos a que se refiere el punto 5.5.2.1.:

i. descripción de los productos y/o servicios brindados;

ii. periodicidad del cobro de la comisión;

iii. cantidad de usuarios de servicios financieros que abonaron comisiones por cada uno de esos conceptos, en el año calendario anterior y en el año actual hasta la fecha de presentación de la solicitud de autorización; e

iv. importe total que los usuarios de servicios financieros abonaron en concepto de comisiones por cada uno de esos conceptos, en el año calendario anterior y en el año actual hasta la fecha de presentación de la solicitud de autorización.

5.5.2.3. Los fundamentos técnicos y económicos del aumento proyectado, de acuerdo con los requisitos establecidos en el punto 2.3.2.1. de la Sección 2.

En materia de cargos y comisiones resulta de aplicación lo previsto por el punto 2.3.2.1. de la Sección 2. y respecto de las cuentas de depósito las normas pertinentes que rigen su funcionamiento.

| | | | |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|
| Versión: 1a. | COMUNICACIÓN "A" 5608 | Vigencia: 11/06/2014 | Página 3 |
|--------------|-----------------------|-------------------------|----------|



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

- 7.7. 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- deben haberse formalizado dentro de los 30 días corridos de la fecha de divulgación de la Comunicación "A" 5388, de acuerdo con el procedimiento establecido en el punto 3.1.1.

- 7.8. Contratos de crédito celebrados hasta el 30.09.13.

Los sujetos obligados podrán no aplicar las disposiciones establecidas en el último párrafo del punto 2.3.2.2. en materia de cargos y comisiones por evaluación, otorgamiento y administración de financiaciones.

- 7.9. En tanto no rijan estas disposiciones, son de plena aplicación las que se encuentren vigentes en esta materia al 19.07.13.

- 7.10. El régimen de autorización previa a que se refiere el punto 2.5. de la Sección 2. será de aplicación a partir del 11.06.14, tanto respecto de las nuevas informaciones al Banco Central relacionadas con incrementos de comisiones y/o cargos como de aquellas informaciones a esta Institución correspondientes a aumentos que aún no se hayan comunicado a los usuarios de servicios financieros hasta la mencionada fecha.

No se autorizarán aumentos de comisiones de los productos y/o servicios financieros considerados "básicos" respecto de las vigentes durante el año 2013 -consideradas en su conjunto y como diferencia de valores promedio anuales- superiores al nivel que esta Institución determine, independientemente de la cantidad de revisiones que se efectúen en el período.



| | |
|----------|--|
| 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 | | | 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. | |
| 2.5. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460, 5498 y 5591. | |
| 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. | |



| PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS | | | | | | | |
|---|----------|----------|-----------------|----------|---------|-------------------------------|-------------------------------|
| TEXTO ORDENADO | | | NORMA DE ORIGEN | | | OBSERVACIONES | |
| Sección | Punto | Párrafo | Com. | Punto | Párrafo | | |
| 3. | | 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" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. | |
| | 3.1.1.7. | | "A" 4378 | | 2° | S/Com. "A" 5388 y 5460. | |
| | 3.1.2. | 1° | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. | |
| | | | 2° | "A" 2467 | | | S/Com. "A" 4378, 5388 y 5460. |
| | | | 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. |
| | 3.1.4. | | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 3.2. | | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 3.2.1. | | | "A" 4378 | | | S/Com. "A" 5388 y 5460. |
| | 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. |
| | 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. |
| 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 | | | | |
| | 5.5. | | "A" 5591 | | | | |
| | 5.5.1. | | "A" 5591 | | | | |
| 5.5.1.1. | | "A" 5591 | | | | | |



| PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS | | | | | | |
|---|----------|---------|-----------------|-------|---------|-------------------------|
| TEXTO ORDENADO | | | NORMA DE ORIGEN | | | OBSERVACIONES |
| Sección | Punto | Párrafo | Com. | Punto | Párrafo | |
| 5. | 5.5.1.2. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.1.3. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.1.4. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.1.5. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.1.6. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.1.7. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.1.8. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.2. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.2.1. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.2.2. | | "A" 5591 | | | |
| | 5.5.2.3. | | "A" 5591 | | | |
| 6. | | | "A" 4378 | | 2° | S/Com. "A" 4429 y 5388. |
| 7. | 7.1. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.2. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.3. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.4. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.5. | | "A" 5460 | | | |
| | 7.6. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.7. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.8. | | "A" 5514 | | | S/Com. "A" 5551. |
| | 7.9. | | "A" 5388 | | | S/Com. "A" 5460. |
| | 7.10. | 1° | "A" 5591 | | 2. | |
| | 2° | 3. | | | | |