

## **COMUNICACION B.C.R.A. “A” 5.823**

**Buenos Aires, 2 de noviembre de 2015**

**Fuente: página web B.C.R.A.**

**Vigencia: 13/11/15**

Circ. RUNOR 1-1155. [Com. B.C.R.A. “A” 5.795](#). Protección de los usuarios de servicios financieros. Generación de resúmenes de cuenta y envío de resúmenes de cuenta virtual.

A las Entidades Financieras,  
a las casas, agencias, oficinas y corredores de cambio,  
a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito,  
a los fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras,  
a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de compra:

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta institución adoptó la siguiente resolución:

Sustituir, con vigencia a partir del 13/11/15, el pto. 2.3.2.2.ii.c) de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” (texto según la Com. B.C.R.A. “A” 5.795) por el siguiente:

“c) Generación de resúmenes de cuenta y envío de resúmenes de cuenta virtual (esos servicios deben estar incluidos en la comisión por mantenimiento de cuenta)”.

Por último, les hacemos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponderá incorporar en las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Asimismo, se recuerda que en la página de esta institución [www.bcra.gob.ar](http://www.bcra.gob.ar), accediendo a “Marco legal y normativo - Textos ordenados - Ordenamientos normativos”, se encontrarán las modificaciones realizadas con textos resaltados en caracteres especiales (tachado y negrita).

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Darío C. Stefanelli,  
gerente principal de Emisión y  
Aplicaciones Normativas

Juan C. Isi,  
subgerente general  
de Normas

---

## **ANEXO**

B.C.R.A.	Protección de los usuarios de servicios financieros
----------	---

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

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 físicas. Estas disposiciones también serán aplicables para los distintos tipos de cuentas de depósito, salvo en los casos en que rijan comisiones máximas establecidas específicamente por el Banco Central, tales como las fijadas para las transferencias de fondos realizadas por ventanilla.

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, etcétera).

b) Contratación y/o administración de seguros –teniendo en cuenta lo previsto en el pto. 2.3.11–.

c) Generación de resúmenes de cuenta y envío de resúmenes de cuenta virtual (esos servicios deben estar incluidos en la comisión por mantenimiento de cuenta).

d) Evaluación, otorgamiento y/o administración de financiaciones.

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 pto. 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 treinta a cincuenta y nueve días –de pesos o dólares, según la moneda de la operación– informada por el Banco Central 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.

Versión: 3. <sup>a</sup>	Com. B.C.R.A. "A" 5.823	Vigencia: 13/11/15	Pág. 6
-----------------------------	----------------------------	-----------------------	-----------

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
Secc.	Pto.	Párr.	Com. B.C.R.A.	Pto.	Párr.	
1	1.1		"A" 5.388			
	1.1.1		"A" 5.388			
	1.1.2		"A" 5.388			
	1.1.2.1		"A" 2.467		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 4.378 y 5.388.
	1.1.2.2		"A" 5.388			
	1.1.2.3		"A" 4.378			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388.
	1.1.2.4		"A" 5.388			
	1.2	1.º		"A" 90	Unico	
2.º			"A" 2.900	1	2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388.
2	2.1		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	2.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	2.2.1		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	2.2.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	2.2.3	Ult.	"A"			S/Com. B.C.R.A.

		5.388			“A” 5.460.
2.2.3.1		“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.
2.2.3.2		“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.
2.2.3.3	1.º	“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.
	2.º	“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.
2.2.3.4		“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.
2.3		“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.
2.3.1		“A” 5.460			
2.3.2		“A” 5.460			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.795 y 5.823.
2.3.3		“A” 5.460			
2.3.4		“A” 5.460			
2.3.5		“A” 5.460			
2.3.6		“A” 5.460			
2.3.7		“A” 5.460			
2.3.8		“A” 5.460			
2.3.9		“A” 5.460			
2.3.10		“A” 5.460			
2.3.11		“A” 5.460			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.795.
2.4	1.º	“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.
2.4.1		“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.

	2.4.2		“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460 y 5.684.	
	2.5		“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460, 5.498, 5.591 y 5.685.	
	2.6		“A” 5.460				
3		1.º	“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.	
		3.1	“A” 5.388			S/Com. B.C.R.A. “A” 5.460.	
		3.1.1	1.º	“A” 2.467			S/Com. B.C.R.A. “A” 4.378, 5.388 y 5.460.
			2.º	“A” 2.467			S/Com. B.C.R.A. “A” 4.378, 5.388 y 5.460.
			3.º	“A” 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. “A” 5.388 y 5.460.
		3.1.1.1	1.º	“A” 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. “A” 4.429, 5.388 y 5.460.
			2.º	“A” 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. “A” 5.388 y 5.460.