

---

**COMUNICACION B.C.R.A. "A" 6.188**  
**Buenos Aires, 24 de febrero de 2017**  
**Fuente: página web B.C.R.A.**  
**Vigencia: 24/2/17**

**Circ. RUNOR 1-1268. Protección de los usuarios de servicios financieros.**  
**Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente.**  
**Contratación a distancia de seguros. Actualización del texto ordenado.**

A las Entidades Financieras,  
a las casas, agencias y oficinas 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:

1. Sustituir el pto. 2.3.1.3 de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" por lo siguiente:

"2.3.1.3. Contratación de productos y servicios a distancia:

Cualquiera sea la modalidad utilizada (telefónica, por correspondencia, por medios electrónicos, promoción a través de terceros, etcétera), se proporcionará o pondrá a disposición del usuario de servicios financieros un ejemplar del contrato con la firma autorizada del sujeto obligado, dentro de los diez días hábiles de realizada la contratación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último.

Deberá utilizarse la documentación habitual que el sujeto obligado emplea en los contratos presenciales".

2. Sustituir, con vigencia 30/4/17, el pto. 3.2 de las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente" por lo siguiente:

"3.2. Revocación y finalización de relaciones contractuales:

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito, y/o compra que utilicen mecanismos electrónicos de comunicación –de acuerdo con lo previsto en estas normas–, deberán admitir la utilización de los citados mecanismos por parte de los usuarios de servicios financieros para revocar la aceptación o concluir relaciones contractuales relacionadas con tarjetas de crédito, compra, prepagas y/o seguros contratados con carácter no accesorio a un servicio financiero.

Los mecanismos que se pongan a disposición de los clientes a tales fines deberán ser simples, eficaces e inmediatos, permitir la revocación o rescisión en un solo acto y poder ser operados sin necesidad de interactuar con un representante del sujeto obligado –tal como una opción en un lugar destacado del ‘homebanking’ o el envío de un ‘sms’ o correo electrónico–.

Al momento de la contratación de cada servicio los sujetos alcanzados, referidos en el primer párrafo, deberán informar al cliente los medios de que dispondrá en caso de que desee revocar la aceptación o finalizar la relación contractual y remitirle esa información a través de mensaje de correo electrónico a la dirección suministrada por el cliente.

Asimismo, deberán dar a conocer tales medios en su página de Internet cuando dispongan de ese servicio”.

Por otra parte, les hacemos llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en los textos ordenados de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” y “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”.

Por último, se recuerda que en la página de esta institución, [www.bcra.gob.ar](http://www.bcra.gob.ar), accediendo a “Sistemas financiero y de pagos - 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 REPUBLICA ARGENTINA

Matías A. Gutiérrez Girault,  
gerente de Emisión de Normas

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

## ANEXO

	Protección de los usuarios de servicios financieros
B.C.R.A.	Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros

Se aclarará en esta misma cláusula que dicha revocación será sin costo ni responsabilidad alguna para el usuario de servicios financieros en la medida que no haya hecho uso del respectivo producto o servicio y que, en el caso de que lo haya utilizado, sólo se le cobrarán las comisiones y cargos previstos para la prestación, proporcionados al tiempo de utilización del servicio o producto.

La facultad de revocación debe ser informada al usuario en todo documento que le sea presentado con motivo de la oferta y/o contratación del producto o servicio.

Lo previsto en este punto no aplica a las operaciones de captación de fondos que realizan las entidades financieras en el marco de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo”.

vi. El derecho del usuario de efectuar, en cualquier momento del plazo del crédito, la precancelación total o precancelaciones parciales con ajuste a lo previsto en el pto. 2.3.2.1.

vii. El derecho del usuario de realizar operaciones por ventanilla, sin restricciones de tipo de operación –sujeto a las que por razones operativas pudieran existir– ni de monto mínimo, conforme con lo previsto en el pto. 2.3.2.2.

viii. La leyenda: “Usted puede consultar el ‘Régimen de transparencia’ elaborado por el Banco Central sobre la base de la información proporcionada por los sujetos obligados a fin de comparar los costos, características y requisitos de los productos y servicios financieros, ingresando a [http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Regimen\\_de\\_transparencia.asp](http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp)”.

ix. El derecho de solicitar la apertura de la “Caja de ahorros” en pesos con las prestaciones previstas en el pto. 1.8 de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, las cuales serán gratuitas.

x. Los restantes requisitos normativamente reglamentados según el producto o servicio de que se trate.

### 2.3.1.2. Contratos multiproducto:

En materia de libertad de elección de productos o servicios financieros brindados por los sujetos obligados, se admitirán contratos multiproducto en la medida en que las Secciones correspondientes a cada producto puedan escindirse en contratos individuales autónomos, de manera tal que cada usuario pueda adherir solamente al/a los producto/s que efectivamente le interesen.

### 2.3.1.3. Contratación de productos y servicios a distancia:

Cualquiera sea la modalidad utilizada (telefónica, por correspondencia, por medios electrónicos, promoción a través de terceros, etcétera), se proporcionará o pondrá a disposición del usuario de servicios financieros un ejemplar del contrato con la firma autorizada del sujeto obligado, dentro de los diez días hábiles de realizada la contratación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último.

Versión: 7. <sup>a</sup>	Com. B.C.R.A. "A" 6.188	Vigencia: 25/2/17	Pág. 4
-----------------------------	----------------------------	-------------------	--------

	Protección de los usuarios de servicios financieros
B.C.R.A.	Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros

Deberá utilizarse la documentación habitual que el sujeto obligado emplea en los contratos presenciales.

### 2.3.2. Comisiones y cargos:

#### 2.3.2.1. Admitidos:

Todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto – excluyendo la tasa de interés– que los sujetos obligados perciban, o pretendan percibir de los usuarios de servicios financieros (“comisiones y cargos”), deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico.

La aplicación de comisiones y/o cargos debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario.

Las comisiones obedecen a servicios que prestan los sujetos obligados y, en tal sentido, pueden incluir retribuciones a su favor que excedan el costo de la prestación.

Los cargos obedecen a servicios que prestan terceros, por lo que solamente pueden ser transferidos al costo a los usuarios.

Asimismo, el importe de los cargos que el sujeto obligado transfiera a los usuarios no podrá ser superior al que el tercero prestador perciba de particulares, sin intermediarios y en similares condiciones (servicios postales, compañía de seguros, Escribanía y registros de propiedad u otros de índole similar).

En las operaciones de crédito los sujetos obligados podrán aplicar comisiones sobre los importes no utilizados de los acuerdos de asignación de fondos, dado que su puesta a disposición a los usuarios configura la prestación del servicio.

La precancelación total o parcial de financiaciones podrá dar lugar a la aplicación de comisiones. En el caso de precancelación total no se admitirá la aplicación de comisiones cuando al momento de efectuarla haya transcurrido al menos la cuarta parte del plazo original de la financiación o ciento ochenta días corridos desde su otorgamiento, de ambos el mayor.

Además, será de aplicación lo previsto en el pto. 1.7 de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”.

#### 2.3.2.2. No admitidos.

Versión: 5. <sup>a</sup>	Com. B.C.R.A. “A” 6.188	Vigencia: 25/2/17	Pág. 5
-----------------------------	----------------------------	-------------------	--------

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		S/Com. B.C.R.A. "A" 4.378 y 5.388.
		2.º	"A" 2.900	1	2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388.
	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	Ultimo	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
2	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			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.928, 6.068, 6.123, 6.145 y 6.188 y "B" 11.353.
2.3.2		"A" 5.460			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.795, 5.823, 5.928 y 5.990.
2.3.3		"A" 5.460			
2.3.4		"A" 5.460			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.928 y "B" 11.353.
2.3.5		"A" 5.460			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.849 y 5.853.
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, 5.828 y 5.928.
2.3.12		"A" 5.928			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.123.
2.3.13		"A" 5.928	2		Incluye aclaración interpretativa. S/Com. B.C.R.A. "B" 11.353.
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, 5.684, 5.853 y 5.891. Incluye aclaración interpretativa.
2.5		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A"

						5.460, 5.498, 5.591, 5.685 y 5.928.
	2.6		"A" 5.460			
		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.
		1.º	"A" 2.467			S/Com. B.C.R.A. "A" 4.378, 5.388 y 5.460.
3	3.1.1	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.

B.C.R.A.	Texto ordenado de las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente"
----------	--

## Indice

Sección 1. Aspectos generales:

1.1. Sujetos alcanzados.

1.2. Criterios de observancia.

1.3. Costo del servicio de información.

1.4. Otras condiciones.

Sección 2. Excepciones al envío de información por medios electrónicos.

Sección 3. Otras operaciones por medios electrónicos:



3.1. Apertura y cierre de cuentas.

3.2. Revocación y finalización de relaciones contractuales.

Tabla de correlaciones.

Versión: 3. <sup>a</sup>	Com. B.C.R.A. "A" 6.188	Vigencia: 30/4/17	Pág. 1
--------------------------	----------------------------	-------------------	-----------

B.C.R.A.	Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente
	Sección 3. Otras operaciones por medios electrónicos

3.1. Apertura y cierre de cuentas:

Las entidades financieras que ofrezcan el servicio de banca por Internet ("home banking") deberán admitir la utilización del citado canal, por parte de usuarios de servicios financieros que ya sean clientes, para la realización de los trámites de apertura y cierre de cuentas comitentes, cuentas asociadas a Fondos Comunes de Inversión y cuentas de depósitos de ahorro.

3.2. Revocación y finalización de relaciones contractuales:

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra que utilicen mecanismos electrónicos de comunicación –de acuerdo con lo previsto en estas normas– deberán admitir la utilización de los citados mecanismos por parte de los usuarios de servicios financieros, para revocar la aceptación o concluir relaciones contractuales relacionadas con tarjetas de crédito, compra, prepagas y/o seguros contratados con carácter no accesorio a un servicio financiero.

Los mecanismos que se pongan a disposición de los clientes a tales fines deberán ser simples, eficaces e inmediatos, permitir la revocación o rescisión en un solo acto y poder ser operados sin necesidad de interactuar con un representante del sujeto obligado –tal como una opción en un lugar destacado del "home banking" o el envío de un "sms" o correo electrónico–.

Al momento de la contratación de cada servicio, los sujetos alcanzados referidos en el primer párrafo deberán informar al cliente los medios de que dispondrá en caso de que desee revocar la aceptación o finalizar la relación contractual, y remitirle esa

información a través de mensaje de correo electrónico a la dirección suministrada por el cliente.

Asimismo, deberán dar a conocer tales medios en su página de Internet cuando dispongan de ese servicio.

Versión: 2. <sup>a</sup>	Com. B.C.R.A. "A" 6.188	Vigencia: 30/4/17	Pág. 1
-----------------------------	----------------------------	-------------------	-----------

B.C.R.A.	Origen de las disposiciones contenidas en las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente"
----------	--

Texto ordenado			Norma de origen						Observaciones
Secc.	Pto.	Párr.	Com. B.C.R.A.	Anexo	Cap.	Secc.	Pto.	Párr.	
1	1.1		"A" 5.886						
	1.1.1		"A" 5.886						
	1.1.2		"A" 5.886						
	1.1.3		"A" 5.886						
	1.1.4		"A" 5.886						
	1.2		"A" 5.886						
	1.2.1		"A" 5.886						
	1.2.2		"A" 5.886						
	1.2.3		"A" 5.886						
	1.2.4		"A" 5.886						
	1.2.5		"A" 5.886						
	1.3		"A" 5.886						
	1.4		"A" 5.886						
	1.4.1		"A" 5.886						
	1.4.2		"A" 5.886						
	1.4.3		"A" 5.886						

	1.4.4		"A" 5.886						
	1.4.5		"A" 5.886						
2		1.°	"A" 5.886						
	2.1		"A" 5.886						
	2.2		"A" 5.886						
3	3.1		"A" 6.042				10		
	3.2		"A" 6.042				11		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.188.