

COMUNICACION B.C.R.A. “A” 6.664

Buenos Aires, 5 de abril de 2019

Fuente: página web B.C.R.A.

Vigencia: 5/4/19



Protección de los usuarios de servicios financieros. Información a clientes por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Exterior y cambios. Tasas de interés en las operaciones de crédito. Adecuaciones.

A las Entidades Financieras,
a los operadores de cambio,
a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito,
a los administradores de carteras crediticias de ex entidades financieras,
a los fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras,
a los otros proveedores no financieros de crédito,
a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de compra:

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta institución adoptó la resolución que, en su parte pertinente, se transcribe a continuación:

1. Incorporar como pto. 2.3.X, como últimos acápites del pto. 2.3.13 de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” y como pto. 2.10 de las normas sobre “Exterior y cambios” lo siguiente:

“2.3.X. Restricciones al uso de productos y/o servicios contratados:

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra que, como resultado de la aplicación de medidas de seguridad, imposibiliten el uso de productos y/o servicios contratados por un usuario de servicios financieros –por ejemplo, a través del bloqueo de tarjetas de débito, crédito y/o compra y/o inhabilitando el acceso al servicio de banca por Internet (home banking)–, deberán:

2.3.X.1. Informarle al usuario la situación mediante el empleo de alguno de los medios electrónicos de comunicación disponibles –tales como correo electrónico o teléfono– en el mismo día de su efectiva aplicación, indicando los motivos de la medida así como los canales disponibles para tramitar la rehabilitación del producto/servicio.

2.3.X.2. Posibilitar la rehabilitación de los productos/servicios a través de:

– Alguno de los medios electrónicos de comunicación que el sujeto obligado utilice para comunicarse con sus clientes; y

– en forma presencial –en cualquier sucursal–.

Los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos, siendo aplicable como máximo en este caso el tipo de cambio vendedor (aplicable para operaciones efectuadas por ventanilla o a través de medios electrónicos, según corresponda) del momento

de cancelación –o día hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–. Si hubiera pactado el débito automático del resumen de la tarjeta, aplicará el tipo de cambio vendedor para operaciones efectuadas a través de medios electrónicos de pago del cierre del mismo día hábil del pago. (Entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra).

Los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos, siendo aplicable en este caso el tipo de cambio vendedor por canales electrónicos publicado por el Banco de la Nación Argentina el mismo día hábil de la fecha de pago, o el hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil. (Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra)”.

“2.10. Consumos en moneda extranjera efectuados con tarjeta de crédito y/o compra:

2.10.1. Cuando el emisor de la tarjeta sea una entidad financiera, el titular podrá cancelar los consumos realizados en moneda extranjera en esta última moneda o en pesos, debiendo aplicar como máximo en este caso el tipo de cambio vendedor (aplicable para operaciones efectuadas por ventanilla o a través de medios electrónicos, según corresponda) de la entidad emisora de la tarjeta del momento de cancelación –o día hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–.

En los casos donde los clientes hayan pactado el débito automático del resumen de la tarjeta en cuentas de la propia entidad emisora, aplicará el tipo de cambio vendedor para operaciones efectuadas a través de medios electrónicos de pago del cierre del mismo día hábil del pago.

2.10.2. Cuando se trate de empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, el titular podrá cancelar los consumos realizados en moneda extranjera en esta última moneda o en pesos –siendo de aplicación el tipo de cambio vendedor por canales electrónicos publicado por el Banco de la Nación Argentina el mismo día hábil de la fecha de pago o hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–.”

2. Sustituir el primer párrafo del pto. 2.3.5.1, el título del pto. 2.6, el tercer párrafo del pto. 3.1.6 y el primer párrafo del pto. 4.2.1 de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”, y el último párrafo del pto. 1.2.3 y el pto. 3.3 de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente” por lo siguiente:

“2.3.5.1) Todo importe cobrado o adeudado de cualquier forma al usuario de servicios financieros por los siguientes conceptos:

- i. Tasas de interés, comisiones y/o cargos sin el cumplimiento de lo previsto en los ptos. 2.3.2 a 2.3.4;
- ii. cargos en exceso de los costos de los servicios que terceros le cobraron a los sujetos obligados en relación con servicios prestados a los usuarios y/o de los precios que el tercero prestador perciba de particulares en general;
- iii. comisiones en exceso de las máximas fijadas por el B.C.R.A. que sean de aplicación;

iv. en incumplimiento al nivel de la tasa de interés máxima aplicable a financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito previstas en las normas sobre 'Tasas de interés en las operaciones de crédito';

v. en exceso de lo oportunamente pactado entre el usuario y el sujeto obligado;

vi. otros generados en forma impropia por su naturaleza, tales como intereses compensatorios por saldos deudores generados en cuentas de depósito distintas de la cuenta corriente bancaria;

vii. así como los importes adeudados al usuario por haber liquidado en forma incorrecta promociones, descuentos u otro tipo de beneficios –es decir, que no se ajustan a los términos, condiciones y/o modalidades que hubieran sido ofrecidos, publicitados o convenidos–;

deberá serle reintegrado dentro de:

– Los diez días hábiles siguientes al momento de la presentación del reclamo ante el sujeto obligado, de conformidad con las previsiones del pto. 3.1.6.; o

– los cinco días hábiles siguientes al momento de constatarse tal circunstancia por el sujeto obligado o por la fiscalización que realice la S.E.F. y C.”.

“2.6) Trato digno.”

“Toda consulta o reclamo deberá ser definitivamente resuelta/o dentro del plazo máximo de diez días hábiles, excepto para la situación prevista en el pto. 2.3.5 o cuando reglamentariamente se hayan otorgado al sujeto obligado mayores plazos para adecuarse normativamente o cuando medien causas ajenas a dicho sujeto debidamente justificadas.”

“4.2.1) Cuando el usuario de servicios financieros reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria o transcurra el plazo de diez días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá informar lo ocurrido al B.C.R.A. –por alguno de los medios habilitados–, efectuando una presentación que cumpla los siguientes recaudos:.”

“Todo sujeto obligado que disponga de ‘home banking’ o medio de comunicación electrónico similar deberá poner a disposición de los clientes el último resumen de cuenta de depósitos y/o de tarjeta de crédito y/o compra, según corresponda, hasta acumular al menos los correspondientes a los últimos doce meses en dicho plazo.”

“3.3) Actualización de información:

Los usuarios de servicios financieros podrán actualizar la información que se les deba requerir por aplicación de las normas de competencia del Banco Central de la República Argentina a través de los mecanismos electrónicos previstos en estas disposiciones.

Cuando esa facilidad no se encuentre operativa, los sujetos citados en el primer párrafo del pto. 3.2.1 deben admitir la presentación de esa información

en cualquier sucursal a opción del usuario –no necesariamente en la de radicación de la cuenta o legajo–.

Independientemente de la modalidad utilizada, la actualización de la información deberá alcanzar de manera simultánea a todos los productos y servicios contratados por el usuario (tales como cuentas de depósito y comitentes, tarjetas de crédito, seguros)”.

3. Disponer que las entidades financieras deberán adoptar los siguientes recaudos en relación con los débitos automáticos que efectúen sobre cuentas de clientes abiertas en la propia entidad:

– Arbitrar los medios necesarios para evitar que se realicen pagos duplicados (totales o parciales) mediante débitos automáticos internos de la propia entidad –tales como los resúmenes de tarjeta de crédito, cuotas de préstamos, etc.– cuando los clientes hayan realizado previamente el pago por algún otro canal (cajero automático, terminal de autoservicio, ventanilla, etcétera).

– En los casos de débito automático del resumen de tarjeta de crédito, y frente a la situación de saldo insuficiente en la cuenta y/o de autorización para girar en descubierto para cubrir el monto total a debitar (ya sea el pago mínimo o el total), debitar el mismo día hasta el importe disponible y notificar la situación al cliente mediante medios electrónicos de comunicación –en caso de que la entidad los emplee–, indicando la forma en la cual éste podrá saldar el importe remanente.

4. Sustituir el pto. 2.1.2 de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito” por lo siguiente:

“2.1.2. Otras empresas emisoras:

La tasa no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio simple de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales de Mercado abierto (clientela general) sin garantía real que publique mensualmente el B.C.R.A, elaborado sobre la base de información correspondiente al segundo mes anterior teniendo en consideración lo previsto por el punto precedente.

Se define como préstamos personales de Mercado abierto:

– A los otorgados por entidades financieras a clientes que no posean en la entidad cuentas sueldo/de la Seguridad Social definidas en la Sección 2 de las normas sobre ‘Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales’, ni acrediten otro tipo de beneficios como ser los considerados en la ‘Caja de ahorros para el pago de planes o programas de ayuda social’ (pto. 3.5. del mencionado ordenamiento), ni posean asistencias crediticias con código de descuento;

– a los otorgados por los proveedores no financieros de crédito –inscritos en el registro del B.C.R.A.– a sus clientes”.

5. Establecer que las disposiciones previstas en los ptos. 1 a 3 de esta comunicación entrarán en vigencia a los noventa días corridos contados desde la fecha de su difusión.

6. Disponer que lo previsto en el pto. 4 de esta comunicación tendrá vigencia para los límites a la tasa de interés por financiamiento mediante tarjetas de crédito emitidas por empresas no financieras aplicables a partir de junio de 2019, inclusive.

Asimismo, les informamos que se incorpora la aclaración dada a conocer oportunamente mediante el pto. 1 del anexo a la Com. B.C.R.A. "A" 5.482 y se efectúan otras adecuaciones de índole formal en los ptos. 2.2.2. y 2.2.3. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".

Finalmente, les hacemos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia. En tal sentido, 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 REPUBLICA ARGENTINA

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

Agustín Torcassi,
subgerente general de
Regulación Financiera

ANEXO

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

Indice
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. Trato digno.
Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros
3.1. Requisitos mínimos.
3.2. Controles.
Sección 4. Actuación del Banco Central de la República Argentina
4.1. Consultas, sugerencias y quejas.
4.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias.
4.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.
4.4. Actuaciones de oficio.
Sección 5. Sanciones
Tabla de correlaciones

Versión: 7. ^a	Com. B.C.R.A. "A" 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 1
--------------------------	-------------------------	------------------	--------

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 humanas 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 pto. 1.1.2, como a quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos.

A los fines de que los sujetos obligados hagan operativa la individualización de los usuarios de servicios financieros, se considerará que revisten ese carácter las personas humanas y las personas jurídicas que no adquieran o utilicen productos o servicios financieros ofrecidos por los sujetos obligados para ser incorporados a su actividad comercial. Ello, siempre que estos últimos no cuenten con elementos de juicio que permitan concluir razonablemente que corresponde darles otro tratamiento.

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. Operadores de cambio, por las operaciones comprendidas en las normas sobre “Exterior y cambios”.

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 y/o compra, excepto por las operaciones no comprendidas en la Ley 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 deberán considerar y resolver fundadamente, contemplando los derechos básicos enunciados en la Sección 2 y las normas aplicables a la operatoria involucrada, 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 (B.C.R.A.) supervisará la actuación de los sujetos obligados, a quienes les resultarán de aplicación las disposiciones de la Sección 5 en caso de incumplimiento de estas normas.

Versión: 6. ^a	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 1
--------------------------	-------------------------	------------------	--------

	Protección de los usuarios de servicios financieros
B.C.R.A.	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 los términos y condiciones 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 consideran 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 texto-a-voz, auriculares con su respectivo conector estándar, teclado con Sistema Braille o estándar con relieve resaltado y mecanismo audible y perceptible destinado a alertar el olvido de la tarjeta y/o del dinero dispensado por el equipo.

Las entidades deberán alcanzar la cobertura del servicio con esos cajeros automáticos en al menos el diez por ciento (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.

Versión: 3.ª	Com. B.C.R.A. "A" 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 1
--------------	-------------------------	------------------	--------

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

Además se deberá dar a estos usuarios la opción de obtener en Sistema Braille la documentación asociada a los productos que contratan (condiciones pactadas en los contratos y los resúmenes de cuenta) no alcanzando esta exigencia a los comprobantes por operaciones de depósito, de extracción, de compraventa de moneda extranjera y de pago, realizadas por ventanilla o por cajeros automáticos y terminales de autoservicio. El sujeto obligado deberá conservar constancia de haber permitido el ejercicio de este derecho.

No se podrán cobrar comisiones y/o cargos diferenciales a estos usuarios por ninguna de las prestaciones especiales previstas en este punto.

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. 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.

2.2.3.2. 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. Recaudos mínimos de la relación de consumo:

2.3.1. Al momento de la contratación del producto o servicio.

Las entidades financieras, ante requerimientos de apertura de cuentas a la vista por parte de los usuarios de servicios financieros, deberán ofrecer 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” y conservar constancia del ofrecimiento expreso.

2.3.1.1. Requisitos mínimos de los contratos financieros:

Los contratos deben ser de clara redacción y con tamaño de tipografía mínimo de 1,8 mm de altura.

Versión: 4. ^a	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 2
--------------------------	-------------------------	------------------	--------

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

2.3.5. Reintegro de importes:

2.3.5.1. Todo importe cobrado o adeudado de cualquier forma al usuario de servicios financieros por los siguientes conceptos:

i. Tasas de interés, comisiones y/o cargos sin el cumplimiento de lo previsto en los ptos. 2.3.2 a 2.3.4;

ii. cargos en exceso de los costos de los servicios que terceros le cobraron a los sujetos obligados en relación con servicios prestados a los usuarios y/o de los precios que el tercero prestador perciba de particulares en general;

iii. comisiones en exceso de las máximas fijadas por el B.C.R.A. que sean de aplicación;

iv. en incumplimiento al nivel de la tasa de interés máxima aplicable a financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito previstas en las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”;

v. en exceso de lo oportunamente pactado entre el usuario y el sujeto obligado;

vi. otros generados en forma impropia por su naturaleza, tales como intereses compensatorios por saldos deudores generados en cuentas de depósito distintas de la cuenta corriente bancaria;

vii. así como los importes adeudados al usuario por haber liquidado en forma incorrecta promociones, descuentos u otro tipo de beneficios –es decir, que no se ajustan a los términos, condiciones y/o modalidades que hubieran sido ofrecidos, publicitados o convenidos–;

deberá serle reintegrado dentro de:

– Los diez días hábiles siguientes al momento de la presentación del reclamo ante el sujeto obligado, de conformidad con las previsiones del pto. 3.1.6.; o

– los cinco días hábiles siguientes al momento de constatarse tal circunstancia por el sujeto obligado o por la fiscalización que realice la S.E.F. y C.

Ello, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder.

En tales situaciones, corresponderá reconocer el importe de los gastos que resulten razonables realizados para la obtención del reintegro y, en todos los casos, los intereses compensatorios pertinentes, computados desde la fecha del cobro indebido hasta la de su efectiva devolución. A ese efecto, el sujeto obligado deberá aplicar 1,5 veces la tasa promedio correspondiente al período comprendido entre el momento en que la citada diferencia hubiera sido exigible –fecha en la que se cobraron los importes objeto del reclamo– y el de su efectiva cancelación, computado a partir de la encuesta diaria de tasas de interés de depósitos a plazo fijo de treinta a cincuenta y nueve días –de pesos o dólares estadounidenses, según la moneda de la operación– informada por el B.C.R.A. sobre la base de la información provista por la totalidad de bancos públicos y privados. Cuando la tasa correspondiente a tal encuesta no estuviera disponible, se deberá tomar la última informada.

Versión: 10. ^a	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 9
------------------------------	-------------------------	------------------	--------

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

Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros

Cuando el usuario posea en la entidad financiera obligada una cuenta a la vista que se halle abierta a su nombre, ésta deberá acreditar ese importe en dicha cuenta en forma automática sin necesidad de requerimiento expreso. Si ello no fuera posible o no se tratara de una entidad financiera, el importe del reintegro deberá ser acreditado en una tarjeta de crédito de su titularidad o detráído del saldo vigente de la financiación que lo generó.

Deberá notificarse la acreditación del reintegro o, en su caso, su puesta a disposición mediante aviso efectuado a través de medios electrónicos –cajeros automáticos, banca por Internet (home banking), etc.– y/o servicios telefónicos –tales como mensajes de texto y/o voz– y:

a) Documento escrito dirigido a su domicilio –en forma separada de cualquier otra información que se le remita (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aún cuando forme parte de la misma remesa–; o

b) a su correo electrónico –en aquellos casos en que hubiere expresamente aceptado esa forma de notificación–.

Estas disposiciones serán de aplicación a los efectos de dar cumplimiento a acuerdos extrajudiciales homologados, acuerdos homologados por acciones colectivas (art. 54 de la Ley 24.240) o sentencias judiciales, en la medida en que no se opongan a lo previsto en esos acuerdos o a lo dispuesto por los poderes públicos de las distintas jurisdicciones.

Adicionalmente, el sujeto obligado deberá verificar si este tipo de situaciones que generan la obligación de reintegros ha ocurrido respecto de los usuarios que se encuentren en la misma situación y, de corresponder, proceder a su reintegro según el procedimiento previsto en este punto, notificando de tal circunstancia y resultados a su responsable de “Atención al usuario de servicios financieros”.

2.3.6. Restricciones al uso de productos y/o servicios contratados:

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra que, como resultado de la aplicación de medidas de seguridad, imposibiliten el uso de productos y/o servicios contratados por un usuario de servicios financieros –por ejemplo, a través del bloqueo de tarjetas de débito, crédito y/o compra y/o inhabilitando el acceso al servicio de banca por Internet (home banking)–, deberán:

2.3.6.1. Informarle al usuario la situación mediante el empleo de alguno de los medios electrónicos de comunicación disponibles –tales como correo electrónico o teléfono– en el mismo día de su efectiva aplicación, indicando los motivos de la medida así como los canales disponibles para tramitar la rehabilitación del producto/servicio;

Versión: 11. ^a	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 10
------------------------------	-------------------------	------------------	------------

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

2.3.6.2. Posibilitar la rehabilitación de los productos/servicios a través de:

- Alguno de los medios electrónicos de comunicación que el sujeto obligado utilice para comunicarse con sus clientes; y
- en forma presencial –en cualquier sucursal–.

2.3.7. Nuevas copias de documentación:

El usuario de servicios financieros podrá solicitar –a su cargo y en cualquier momento de la relación de consumo– al sujeto obligado nuevas copias del/de los contrato/s vigente/ s que lo vinculan con él.

2.3.8. Interpretación:

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el usuario de servicios financieros. Cuando existan dudas sobre el alcance de su obligación se estará a la que sea menos gravosa.

2.3.9. Cláusulas abusivas:

En los contratos celebrados entre el usuario de servicios financieros y los sujetos obligados, se tendrán por no escritas las cláusulas que:

2.3.9.1) Desnaturalicen las obligaciones del sujeto obligado:

2.3.9.2) Importen una renuncia o restricción a los derechos del usuario de servicios financieros, o amplíen derechos del sujeto obligado.

2.3.9.3) Por su contenido, redacción o presentación no sea razonable esperar que se las incluya por no guardar conexión con la naturaleza del contrato.

2.3.9.4) Impongan obstáculos onerosos para el ejercicio efectivo de los derechos del usuario de servicios financieros.

2.3.9.5) Coloquen al usuario de servicios financieros en una situación desventajosa o desigual con el sujeto obligado.

2.3.9.6) Transfieran la responsabilidad del sujeto obligado a terceros.

2.3.9.7) Establezcan la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario de servicios financieros.

2.3.9.8) Permitan al sujeto obligado, directa o indirectamente, alterar el importe de las tasas, comisiones y/o cargos de manera unilateral, apartándose del mecanismo previsto en toda la normativa aplicable, para modificación de

cláusulas contractuales.

2.3.10. Irrenunciabilidad:

Los derechos y/o facultades reconocidos al usuario por estas normas no pueden en ningún caso ser dispensados ni renunciados.

Versión: 11. ^a	Com. B.C.R.A. "A" 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 11
------------------------------	-------------------------	------------------	------------

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

2.3.11. Denominaciones:

La denominación de los productos o servicios en las solicitudes, contratos, sistema de banca por Internet (home banking) y resúmenes de cuenta deberá ajustarse a la prevista en las normas del B.C.R.A. ("caja de ahorros en pesos", "caja de ahorros en dólares", "cuenta corriente bancaria", "cuenta sueldo/de la Seguridad Social", etc.), sin perjuicio de que se pueda aludir adicionalmente al paquete comercial que eventualmente conformen.

2.3.12. Seguros como contratación accesoria a un servicio financiero:

Comprende aquellos seguros que se contraten a los efectos de disminuir los riesgos asociados a las financiaciones que otorgue el sujeto obligado.

2.3.12.1. Seguros de vida sobre saldo deudor:

Los sujetos obligados no podrán percibir de los usuarios ningún tipo de comisión y/o cargo vinculado con estos seguros.

Dichos sujetos deberán contratar un seguro sobre saldo deudor con cobertura de fallecimiento e invalidez total permanente respecto de aquellas financiaciones otorgadas a personas humanas.

Alternativamente, podrán autoasegurar los riesgos derivados del fallecimiento e invalidez total permanente de los usuarios.

En ambos casos, la cobertura deberá extinguir totalmente el monto adeudado en caso de fallecimiento o invalidez total permanente del deudor.

2.3.12.2. Otros seguros:

Los sujetos obligados deberán ofrecer a los usuarios de servicios financieros por lo menos tres compañías aseguradoras no vinculadas entre sí entre las que deberán poder optar, y conservar constancia del ejercicio de ese derecho por parte de dichos usuarios.

A los fines de la comparación, el sujeto obligado deberá informarle al usuario la cobertura mínima que debe prever el seguro en cuestión. En caso que el usuario obtuviera con cualquiera de las tres aseguradoras ofrecidas por el sujeto obligado un seguro más económico que los ofrecidos a través de este último, deberá contratarse el ofrecido en forma directa por la aseguradora al usuario.

El cargo que el sujeto obligado aplique al usuario no podrá ser superior al que la compañía de seguros elegida perciba por operaciones con particulares y sin la intervención del sujeto obligado, concertadas en el lugar de contratación o de domicilio del usuario.

Versión: 7. ^a	Com. B.C.R.A. "A" 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 12
--------------------------	-------------------------	------------------	------------

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

En ningún caso los sujetos obligados podrán registrar retribuciones ni utilidades por los seguros que sus usuarios contraten con carácter accesorio a un servicio financiero –independientemente de que se trate de una solicitud del usuario o de una condición establecida por el sujeto obligado para acceder al servicio financiero–, por lo cual esos conceptos no podrán integrar los cargos que se les transfieran ni percibirse directa o indirectamente de la compañía de seguros.

2.3.13. Seguros como contratación no accesorio a un servicio financiero:

Los sujetos obligados no podrán percibir de los usuarios ningún tipo de retribución –comisión y/o cargo– adicional al premio determinado por la aseguradora, vinculada con la actividad de intermediación de contratos de seguros generales prevista en el pto. 3.1.2 de las normas sobre “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas”.

El premio que el sujeto obligado reciba del usuario no podrá ser superior al importe que la compañía de seguros elegida perciba por operaciones con particulares y sin la intervención del sujeto obligado.

2.3.14. Información al usuario:

En oportunidad del envío de resúmenes de cuenta, el sujeto obligado deberá incluir –según corresponda– las siguientes leyendas en un lugar visible y con letras de tamaño destacado:

– “Usted puede solicitar 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”. (Entidades financieras).

– “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 y características de los productos y servicios financieros ingresando a http://www.bcra.gob.ar/B.C.R.A.yVos/Regimen_de_transparencia.asp".

– “Los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos, siendo aplicable como máximo en este caso el tipo de cambio vendedor (aplicable para operaciones efectuadas por ventanilla o a través de medios electrónicos, según corresponda) del momento de cancelación–o día hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–. Si hubiera pactado el débito automático del resumen de la tarjeta, aplicará el tipo de cambio vendedor para operaciones efectuadas a través de medios electrónicos de pago del cierre del mismo día hábil del pago”. (Entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra).

– “Los consumos en dólares de sus tarjetas de crédito podrán ser cancelados en esa moneda extranjera o en pesos, siendo aplicable en este caso el tipo de cambio vendedor por canales electrónicos publicado por el Banco de la Nación Argentina el mismo día hábil de la fecha de pago, o el hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil”. (Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra).

Versión: 6.ª	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 13
--------------	-------------------------	------------------	------------

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

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 días corridos desde la fecha de información al B.C.R.A. 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 B.C.R.A. dentro de los treinta 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.

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.

Versión: 6.ª	Com. B.C.R.A. "A" 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 14
--------------	-------------------------	------------------	------------

	Protección de los usuarios de servicios financieros
B.C.R.A.	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros

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 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 años.

3.1.4. Registro de Reintegros de Importes (RRI):

En este Registro se deberán asentar los montos reintegrados a los usuarios, identificando en cada caso al usuario afectado, la causal generadora del

evento, los productos y casas involucradas.

3.1.5. Registro de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA):

En este Registro se asentarán todas las intervenciones originadas en denuncias efectuadas ante instancias judiciales y/o administrativas de defensa del consumidor, identificando al usuario afectado y especificando el importe involucrado, la causal generadora del evento, los productos y casas involucradas.

3.1.6. 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 acápite ii del pto. 4.4.1.7 de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”.

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

Toda consulta o reclamo deberá ser definitivamente resuelta/o dentro del plazo máximo de diez días hábiles, excepto para la situación prevista en el pto. 2.3.5 o cuando reglamentariamente se hayan 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:

3.2.1.1. Directivo responsable de protección de los usuarios de servicios financieros/Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

Versión: 6. ^a	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 4
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------

	Protección de los usuarios de servicios financieros
B.C.R.A.	Sección 4. Actuación del Banco Central de la República Argentina

4.1. Consultas, sugerencias y quejas:

La Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros brindará respuesta por los medios habilitados a 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 pto. 1.1.2.

También se recibirán de los usuarios de servicios financieros –por igual vía– comentarios, sugerencias y quejas en relación con la actuación de los sujetos obligados.

4.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias:

4.2.1. Cuando el usuario de servicios financieros reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria o transcurra el plazo de diez días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá informar lo ocurrido al B.C.R.A. –por alguno de los medios habilitados–, efectuando una presentación que cumpla los siguientes recaudos:

4.2.1.1. Ser dirigida a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros o por los medios electrónicos habilitados a tal efecto en el sitio de Internet institucional del B.C.R.A, presentada por el usuario, su representante legal o apoderado.

4.2.1.2. Indicar nombre, apellido, número de documento de identificación válido –conforme con lo previsto en las normas sobre “Documentos de identificación en vigencia”–, número de identificación fiscal, domicilio real y constituido del usuario y, en su caso, de su representante o apoderado, así como también el teléfono y dirección de correo electrónico de contacto.

4.2.1.3. Adjuntar copia simple o imagen del documento de identificación del presentante y, de tratarse de representantes legales o apoderados, del instrumento que acredite su condición de tales, cuya vigencia se asegurará en carácter de declaración jurada.

4.2.1.4. Relatar en forma clara y precisa los hechos y el reclamo efectuado a la entidad.

4.2.1.5. Proveer conjuntamente con la presentación los datos de identificación del reclamo previo ante el sujeto obligado (número, fecha, entidad y sucursal, etc.) y, en su caso, la respuesta de la entidad.

4.2.1.6. Acompañar la documentación que acredite el reclamo informado o indicar su localización.

4.2.2. El B.C.R.A. utilizará la información recibida a efectos de analizar las prácticas y conductas de los sujetos obligados en relación con la normativa aplicable, identificar el universo de usuarios alcanzados y, de advertir incumplimientos, ejercer sus facultades disciplinarias.

Versión: 5. ^a	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 1
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------

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			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.482.
	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			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.443.
	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, 5.388 y 6.279.
	2.º	"A" 2.900	1	2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388, 6.279 y 6.462.	
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 y 6.664.
	2.2.3	Ult.	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "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.
2.3		"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, 6.188 y 6.448 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 6.279 y "B" 11.353
2.3.5		"A" 5.460			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.849, 5.853, 6.279, 6.419 y 6.664.
2.3.6		"A" 6.664	1		
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			
2.3.12		"A" 5.460			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.795, 5.828 y 5.928.
2.3.13		"A"			S/Com. B.C.R.A. "A"

		5.928			6.123.
2.3.14		"A" 5.928	2		Incluye aclaración interpretativa. S/Com. B.C.R.A. "B" 11.353 y "A" 6.664.
2.4		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
2.5		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460, 5.498, 5.591, 5.685, 5.928 y 6.279.
2.6		"A" 5.460			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.664.
3		1.º "A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460 y 6.418.
	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, 5.460 y 6.279.
	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.
		3.º "A" 4.378			S/Com. B.C.R.A. "A" 4.429, 5.388 y 5.460.
	3.1.1.2	"A" 2.467			S/Com. B.C.R.A. "A" 4.378, 5.388 y 5.460.
	3.1.1.3	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.1.1.4	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.1.1.5	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.1.1.6	"A" 6418	2		

3.1.1.7		"A" 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388, 5.460 y 6.279.
3.1.1.8		"A" 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388, 5.460, 6.279 y 6.418.
3.1.2	1.º	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	2.º	"A" 2.467			S/Com. B.C.R.A. "A" 4.378, 5.388, 5.460 y 6.418.
	3.º	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	4.º	"A" 4.429		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388 y 5.460.
3.1.3		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460 y 6.279.
3.1.4		"A" 6.279	4		
3.1.5		"A" 6.279	4		
3.1.6		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460, 6.462 y 6.664.
3.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
3.2.1		"A" 4.378			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388, 5.460, 6.279 y 6.418.
3.2.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
3.2.2.1		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
3.2.2.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
3.2.3		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
3.2.3.1		"A"			S/Com. B.C.R.A. "A"

		5.388			5.460 y 6.279.
	3.2.3.2	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.2.3.3	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	3.2.3.4	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460 y 6.418.
	3.2.3.5	"A" 6.418	2		
	3.2.3.6	"A" 6.279	3		
	3.2.3.7	"A" 6.279	3		
	3.2.3.8	"A" 6.279	3		
4	4.1	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.279.
	4.2	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.279.
	4.2.1	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199, 6.279 y 6.664.
	4.2.1.1	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	4.2.1.2	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	4.2.1.3	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	4.2.1.4	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199 y 6.279.
	4.2.1.5	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199 y 6.279.
	4.2.1.6	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.279.
	4.2.2	"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.279.

	4.3		"A" 5.388			
	4.4		"A" 5.388			
5			"A" 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 4.429, 5.388 y 6.418.
6	6.1		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	6.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	6.3		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	6.4		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	6.5		"A" 5.460			
	6.6		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	6.7		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	6.8		"A" 5.514			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.551.
	6.9		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	6.10	1.º	"A" 5591	2		
		2.º		3		
	6.11		"A" 5849	7		
	6.12		"A" 5849	8		
6.13		"A" 5928	11			

B.C.R.A.	Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente
	Sección 1. Aspectos generales

Todo sujeto obligado que disponga de "home banking" o medio de

comunicación electrónico similar deberá poner a disposición de los clientes el último resumen de cuenta de depósitos y/o de tarjeta de crédito y/o compra, según corresponda, hasta acumular al menos los correspondientes a los últimos doce meses en dicho plazo.

1.2.4. Los sujetos alcanzados deberán ofrecer a los clientes la posibilidad de optar alternativamente –en cualquier momento de la relación contractual– por el sistema de información electrónica que tuviera habilitado el sujeto o por el sistema de envío postal, debiendo el sujeto guardar constancia en el legajo del cliente de la opción que ejerza éste.

En el caso de información a usuarios de servicios financieros, a los fines de implementar la opción prevista en el párrafo precedente, resultan de aplicación las modalidades previstas en el primer párrafo del pto. 3.1.6 de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” –teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etcétera–.

1.2.5. Los sujetos alcanzados deberán implementar un procedimiento que permita a los clientes optar por no recibir información sobre publicidades y/o promociones, sin que tal decisión les signifique la discontinuidad de la recepción de las informaciones de los servicios contratados (resúmenes de cuentas, fecha e importe vencimiento de financiaciones, etcétera).

1.3. Costo del servicio de información:

Los sujetos alcanzados no deberán cobrar cargos ni comisiones –conforme con los términos del pto. 2.3.2 de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”– por el servicio de envío y/o puesta a disposición de información por medios electrónicos requerida por las normas del Banco Central.

1.4. Otras condiciones:

Los sujetos alcanzados que ofrezcan a sus clientes la modalidad de información por medios electrónicos deberán observar lo siguiente:

1.4.1. No deberán exigir a los clientes la adhesión a la recepción de información a través de medios electrónicos como condición para la apertura o mantenimiento de cuentas y/o para la prestación de cualquier otro servicio.

1.4.2. No deberán establecer comisiones diferenciadas para la prestación de otros servicios en función de la opción que el cliente ejerza respecto del medio de comunicación para recibir informaciones –electrónico o pieza postal–. Ello, sin perjuicio de la aplicación a los clientes del cargo por servicio postal que pudiera corresponder para quienes sean informados por esa vía.

Versión: 4. ^a	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 2
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------

B.C.R.A.	Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente
----------	---

Sección 3. Otras operaciones por medios electrónicos

Los cierres de cuentas previstos en las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” y “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas” se regirán por las disposiciones establecidas en esas normas.

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”.

3.3. Actualización de información:

Los usuarios de servicios financieros podrán actualizar la información que se les deba requerir por aplicación de las normas de competencia del Banco Central de la República Argentina a través de los mecanismos electrónicos previstos en estas disposiciones.

Cuando esa facilidad no se encuentre operativa, los sujetos citados en el primer párrafo del pto. 3.2.1 deben admitir la presentación de esa información en cualquier sucursal a opción del usuario –no necesariamente en la de radicación de la cuenta o legajo–.

Independientemente de la modalidad utilizada, la actualización de la información deberá alcanzar de manera simultánea a todos los productos y servicios contratados por el usuario (tales como cuentas de depósito y comitentes, tarjetas de crédito, seguros).

Versión: 2. ^a	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 2
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------

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						Observa
Secc.	Pto.	Párr.	Com. B.C.R.A.	Anexo	Cap.	Secc.	Pto.	Párr.	
	1.1		“A” 5.886						
1	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						S/Com. B.C.R.A. "A" 6.664.
1.2.4		"A" 5.886						S/Com. B.C.R.A. "A" 6.279 y 6.348.
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.º	"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 y 6.448.
	3.3		"A" 6.448				6		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.664.
4	4.1		"A" 6.419				1		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.462.
	4.2		"A" 6.419				1		
	4.3		"A" 6.419				1		
	4.4		"A" 6.419				1		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.462 y 6.541.
	4.5		"A" 6.419				1		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.547.
	4.6		"A" 6.419				1		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.462.
5	5.1		"A" 6.419				2		
	5.2		"A" 6.419				2		
	5.3		"A" 6.419				2		

B.C.R.A.	Texto ordenado de las normas sobre "Exterior y cambios"
----------	---

Indice
Sección 1. Disposiciones generales
Sección 2. Otras disposiciones
2.1. Horario de funcionamiento del Mercado libre de cambios.
2.2. Cumplimiento del “Relevamiento de activos y pasivos externos” del B.C.R.A.
2.3. Operaciones cursadas a través del Sistema de Monedas Locales (SML).
2.4. Tipo de cambio minorista.
2.5. Canjes y arbitrajes con acreditación/débito en cuentas locales en moneda extranjera.
2.6. Acreditación automática en cuentas locales de fondos recibidos del exterior.
2.7. Notificación al cliente de acreditación de fondos en cuentas de corresponsalía.
2.8. Consumos y retiros de efectivo en cajeros automáticos en el exterior.
2.9. Operaciones comprendidas en el art. 3 del Dto. 616/05.
2.10. Consumos en moneda extranjera efectuados con tarjeta de crédito y/o compra.
Sección 3. Pautas operativas
3.1. Identificación del cliente.
3.2. Información mínima en las transferencias de fondos desde y hacia el exterior.
3.3. Registro de las operaciones de clientes ante el B.C.R.A.
3.4. Registros globales diarios.
3.5. Registro de operaciones propias.
3.6. Operaciones de cambio entre entidades financieras y/o casas de cambio locales.
3.7. Operaciones de arbitrajes y canjes en el exterior de las entidades.
3.8. Operaciones que impliquen importación y/o exportación de moneda nacional.

3.9. Suspensión de operaciones por incumplimiento en el registro ante el B.C.R.A.

Sección 4. Definiciones

4.1. Instrumentos operados en el Mercado de cambios.

4.2. Tipo de operaciones cursadas en el Mercado de cambios.

4.3. Operaciones al contado.

4.4. Operaciones a término.

4.5. Residente.

4.6. Conjunto o grupo económico.

4.7. Posición general de cambios.

Tabla de correlaciones

Versión: 5. ^a	Com. B.C.R.A. "A" 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 1
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------

B.C.R.A.	Exterior y cambios
	Sección 2. Otras disposiciones

2.8. Consumos y retiros de efectivo en cajeros automáticos en el exterior:

Estas operaciones pueden ser efectuadas con débito en cuentas locales del cliente en moneda extranjera o en pesos.

Las entidades financieras deberán ofrecer a sus clientes la posibilidad de seleccionar y modificar la cuenta asociada a su tarjeta de débito sobre la cual se efectuarán los débitos, debiendo tomar por defecto como cuenta primaria en estos casos a la cuenta en moneda extranjera del cliente en caso de que la tuviera.

2.9. Operaciones comprendidas en el art. 3 del Dto. 616/05:

El resultado de la liquidación de cambios deberá acreditarse en una cuenta local. En caso de que la operación sea concertada en una entidad que no sea aquella en la que el cliente tiene abierta su cuenta, los movimientos de fondos a la cuenta local del cliente podrán ser instrumentados mediante una transferencia directa desde una cuenta operativa de la entidad o un cheque no a la orden, emitido por la propia entidad.

Con relación a los restantes requisitos previstos en el art. 4 del mismo, resulta de aplicación lo dispuesto por la Res. M.H. y F.P. 3/15 y la Res. M.H. 1/17.

2.10. Consumos en moneda extranjera efectuados con tarjeta de crédito y/o

compra:

2.10.1. Cuando el emisor de la tarjeta sea una entidad financiera, el titular podrá cancelar los consumos realizados en moneda extranjera en esta última moneda o en pesos, debiendo aplicar como máximo en este caso el tipo de cambio vendedor (aplicable para operaciones efectuadas por ventanilla o a través de medios electrónicos, según corresponda) de la entidad emisora de la tarjeta del momento de cancelación –o día hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–.

En los casos donde los clientes hayan pactado el débito automático del resumen de la tarjeta en cuentas de la propia entidad emisora, aplicará el tipo de cambio vendedor para operaciones efectuadas a través de medios electrónicos de pago del cierre del mismo día hábil del pago.

2.10.2. Cuando se trate de empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra, el titular podrá cancelar los consumos realizados en moneda extranjera en esta última moneda o en pesos –siendo de aplicación el tipo de cambio vendedor por canales electrónicos publicado por el Banco de la Nación Argentina el mismo día hábil de la fecha de pago o hábil inmediato anterior cuando el pago se efectúe un día inhábil–.

Versión: 4. ^a	Com. B.C.R.A. "A" 6.664	Vigencia: 4/7/19	Pág. 3
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------

B.C.R.A.	Origen de las disposiciones contenidas en las normas sobre "Exterior y cambios"
----------	---

Texto ordenado			Norma de origen				Observaciones
Secc.	Pto.	Párr.	Com. B.C.R.A.	Cap./Anexo	Pto.	Párr.	
1	1.1		"A" 6.244	I	1.1		
	1.2		"A" 6.244	I	1.2		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.
	1.3		"A" 6.244	I	1.3		
	1.4		"A" 6.244	I	1.4		
	1.5		"A" 6.244	I	1.6		
	1.6		"A" 6.244	I	1.7		

	1.7	"A" 6.244		1.8	
2	2.1	"A" 6.244		2.1	S/Com. B.C.R.A. "A" 6.363 y 6.436.
	2.2	"A" 6.244		2.2	S/Com. B.C.R.A. "A" 6.401.
	2.3	"A" 6.244		2.3	
	2.4	"A" 6.244		2.4	S/Com. B.C.R.A. "A" 6.378 y 6.419.
	2.5	"A" 6.244		2.5	
	2.6	"A" 6.244		2.6	S/Com. B.C.R.A. "A" 6.363.
	2.7	"A" 6.244		2.7	
	2.8	"A" 6.244		2.8	S/Com. B.C.R.A. "A" 6.363.
	2.9	"A" 6.244		2.9	
	2.10	"A" 6.664		1	
3	3.1	"A" 6.244		3.1	S/Com. B.C.R.A. "A" 6.378.
	3.2	"A" 6.244		3.2	
	3.3	"A" 6.244		3.3	
	3.4	"A" 6.244		3.4	S/Com. B.C.R.A. "A" 6.363.
	3.5	"A" 6.244		3.5	
	3.6	"A" 6.244		3.6	
	3.7	"A"		3.7	S/Com. B.C.R.A. "A" 6.436.

		6.244				
	3.8	"A" 6.244		3.8		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.363.
	3.9	"A" 6.244		3.9		
4	4.1	"A" 6.244		4.1		
	4.2	"A" 6.244		4.2		
	4.3	"A" 6.244		4.3		
	4.4	"A" 6.244		4.4		
	4.5	"A" 6.244		4.5		
	4.6	"A" 6.244		4.6		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.639.
	4.7	"A" 6.244		4.7		Incluye aclaración interpretativa. S/Com. B.C.R.A. "A" 6.312.

B.C.R.A.	Tasas de interés en las operaciones de crédito
	Sección 2. Financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito

2.1. Interés compensatorio:

2.1.1. Entidades financieras:

La tasa no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) a aquella que resulte del promedio de las tasas de interés que la entidad haya aplicado, durante el mes inmediato anterior, ponderadas por el correspondiente monto de préstamos personales sin garantías reales otorgados en igual período.

Se podrán excluir de la base de cómputo a ser promediada las líneas de crédito instituidas en el marco de programas y/o medidas de fomento o de ayuda social y que adicionalmente cuenten con una tasa de interés que no exceda a la tasa encuesta que publique el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) para depósitos de más de un millón de pesos para el plazo de treinta a treinta y cinco días, del tercer mes inmediato anterior, según el tipo de entidad financiera que corresponda (pública o privada), acrecentada en función de la exigencia de efectivo mínimo.

Las entidades financieras que estimen encuadrar en el supuesto descrito precedentemente deberán solicitar la autorización previa del B.C.R.A. La Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias analizará las líneas crediticias objeto de la presentación conforme a las pautas señaladas, aplicando un criterio restrictivo.

2.1.2. Otras empresas emisoras:

La tasa no podrá superar en más del veinticinco por ciento (25%) al promedio simple de tasas del sistema para operaciones de préstamos personales de Mercado abierto (clientela general) sin garantía real que publique mensualmente el B.C.R.A., elaborado sobre la base de información correspondiente al segundo mes anterior teniendo en consideración lo previsto por el punto precedente.

Se define como préstamos personales de Mercado abierto:

– A los otorgados por entidades financieras a clientes que no posean en la entidad cuentas sueldo/de la Seguridad Social definidas en la Sección 2 de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, ni acrediten otro tipo de beneficios como ser los considerados en la “Caja de ahorros para el pago de planes o programas de ayuda social” (pto. 3.5 del mencionado ordenamiento), ni posean asistencias crediticias con código de descuento;

– a los otorgados por los proveedores no financieros de crédito –inscritos en el registro del B.C.R.A.– a sus clientes.

2.1.3. Forma de cómputo:

2.1.3.1. Las tasas se aplicarán sobre los saldos financiados entre la fecha de vencimiento del resumen mensual corriente y la fecha del primer resumen mensual anterior donde surgiera el saldo adeudado.

2.1.3.2. Entre la fecha de la extracción de dinero efectivo y la fecha de vencimiento del pago del resumen mensual.

Versión: 9. ^a	Com. B.C.R.A. “A” 6.664	Vigencia: 1/6/19	Pág. 1
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------

B.C.R.A.	Tasas de interés en las operaciones de crédito
	Sección 2. Financiaciones vinculadas a tarjetas de crédito

2.1.3.3. Desde las fechas pactadas para la cancelación total o parcial del crédito hasta el efectivo pago.

2.1.3.4. Desde el vencimiento hasta el pago cuando se operasen reclamos, no aceptados o justificados por la emisora y consentidos por el titular.

2.2. Interés punitivo:

2.2.1. Límite:

La tasa de interés punitorio no podrá superar en más del cincuenta por ciento (50%) a la tasa de interés compensatorio que la entidad emisora aplique por la financiación de saldos de tarjetas de crédito.

2.2.2. Forma de cómputo:

Se aplicará cuando no se abone el pago mínimo convenido consignado en el resumen mensual y sobre el importe exigible.

No podrá capitalizarse.

2.3. Financiaciones otorgadas para refinanciar saldos adeudados de tarjetas de crédito:

Las disposiciones de los ptos. 2.1 y 2.2 de la presente sección serán aplicables a los acuerdos de refinanciación de saldos de tarjetas de crédito, dado que la refinanciación no produce per se la novación de la obligación existente ni el cambio del régimen jurídico aplicable.

2.4. Publicidad:

Corresponderá observar el procedimiento establecido en la Sección 4.

2.5. Reintegro de intereses cobrados en exceso:

Los intereses que el emisor haya cobrado en exceso del máximo previsto por los ptos. 2.1, 2.2 y/o 2.3 recibirán el tratamiento previsto en el pto. 2.3.5.1 de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".

2.6. Otras disposiciones:

Las disposiciones contenidas en las Secciones 1, 3 y 4 serán aplicables a las entidades financieras, en la medida que se refieran a aspectos no contemplados específicamente en esta Sección.

Versión: g. ^a	Com. B.C.R.A. "A" 6.664	Vigencia: 1/6/19	Pág. 2
-----------------------------	-------------------------	------------------	--------

B.C.R.A.	Origen de las disposiciones contenidas en las normas sobre "Tasas de interés en las operaciones de crédito"
----------	---

Texto ordenado			Norma de origen						Observaciones
Sec c.	Pto.	Pár r.	Com. B.C.R.A.	Anexo	Cap .	Sec c.	Pto.	Pár r.	
1	1.1	1.º	"A" 49	Unico	II		1.1	1.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.390 y

								5.482.
	2.º	"A" 3.052						S/Com. B.C.R.A. "A" 5.590 y 5.853.
1.2. 1		"A" 49	Unic o	II		1.1	2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.390 (pto. 1).
1.2. 2		"A" 49	Unic o	II		1.1	3.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.390 (pto. 1).
1.3		"A" 49	Unic o	II		1.2		S/Com. B.C.R.A. "A" 6.541.
1.4		"A" 49	Unic o	II		1.3		S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 (pto. 1).
1.5. 1		"A" 49	Unic o	II		1.4		
1.5. 2		"A" 2.385				2	1.º	
		"A" 2.586				2	1.º	
1.6. 1	1.º	"A" 3.044						
	2.º	"A" 476				1	2.º	
1.6. 2		"A" 476				3		
1.6. 3		"A" 476				4		
1.6	Ult.	"A" 3.052						
1.7		"A" 49	Unic	II		1.5		S/Com.

				o				B.C.R.A. "A" 476, 3.052 y 5.482.	
2	2.1. 1	1.º						Ley 25.065 (art. 16, párr. 1.º). S/Com. B.C.R.A. "A" 3.123, 3.266, 4.003 y 5.323.	
		2.º	"A" 5.323				6	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.477.	
		3.º	"A" 5.323				6		
	2.1. 2							Ley 25.065 (art. 16, párr. 2.º). S/Com. B.C.R.A. "A" 3.123, 4.003, 5.150, 5.323, 6.258 y 6.664.	
	2.1. 3							Ley 25.065 (art. 20).	
	2.2. 1							Ley 25.065 (art. 18).	
	2.2. 2	1.º							Ley 25.065 (art. 21).
		2.º							Ley 25.065 (art. 18, párr. 2.º).
	2.3		"A" 5.500						
	2.4								Ley 25.065 (art. 16, últ.

								párr.). S/Com. B.C.R.A. "A" 5.905.
	2.5	"A" 5.849				1		
	2.6	"A" 3.052						
3	3.1	"A" 49	Unico	II		2		S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 (pto. 2).
	3.2	1.º	"A" 49	Unico	II	2.1	1.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 (pto. 2).
		Ult.	"A" 5.482					
	3.2. 1	"A" 49	Unico	II		2.1	1.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 y 6.541.
	3.2. 2	"A" 3.052						S/Com. B.C.R.A. "A" 6.541.
	3.2. 3	"A" 49	Unico	II		2.1	2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 (pto. 2.)
	3.2. 4	"A" 49	Unico	II		2.1	1.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 (pto. 2), 5.482 y 6.474.
	3.3. 1	"A" 49	Unico	II		2.1. 1		S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 (pto.

								2) y "B" 8.858.
	3.3. 2		"A" 49	Unic o	II		2.1. 2	S/Com. B.C.R.A. "A" 2.689 (pto. 2) y "B" 8.858.
