



BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Comunicación “A” 6279/2017

19/07/2017

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:

Ref.: Circular RUNOR 1 - 1300. “Protección de los usuarios de servicios financieros”. Adecuaciones.

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

“1. Sustituir los puntos 1.2., 2.5., 3.1.1.6., 3.1.1.7., el título del punto 3.1.3. y los puntos 3.2.1., 4.5., 4.6., 5.1., 5.2., 5.2.1. y 5.2.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” por lo siguiente:

“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 supervisará la actuación de los sujetos obligados, a quienes les resultarán de aplicación las disposiciones de la Sección 6. en caso de incumplimiento de estas normas.”

...

“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 (30) días corridos desde la fecha de información al BCRA. 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 BCRA dentro de los treinta (30) días corridos siguientes de su aplicación.”

...

“3.1.1.6. Administrar y tener actualizado: (i) el Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR) a que se refiere el punto 3.1.3; (ii) el Registro de Reintegros de Importes (RRI) previsto en el punto 3.1.X. y (iii) el Registro de Denuncias ante Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) establecido en el punto 3.1.Y., actuando coordinadamente —cuando corresponda— con el personal que lo represente a nivel zonal o por casa.

3.1.1.7. Elaborar y elevar al Directorio o autoridad equivalente con periodicidad como mínimo trimestral, un reporte acerca de: (i) las consultas y reclamos recibidos; (ii) las intervenciones requeridas por denuncias tramitadas ante las instancias judiciales y/o administrativas de defensa del consumidor que resulten competentes y (iii) los reintegros de importes realizados. El reporte consignará, según corresponda, un desglose por los siguientes criterios: tipo de temas que los originan, cantidades, montos involucrados, los productos y casas involucradas y los plazos promedio de resolución. Además deberán contener estadísticas comparativas respecto de períodos anteriores y —de corresponder— propuestas correctivas.”

...

“3.1.3. Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR).”

...

“3.2.1. De los sujetos obligados.

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

Como mínimo una vez al año, el Servicio de Atención al Usuario de Servicios Financieros y los procesos implementados para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en estas normas deberán ser objeto de evaluación integral y reporte escrito por parte de la auditoría interna.

Como parte de dicha evaluación y/o complementariamente a ello, corresponde por parte de la auditoría interna la verificación de lo siguiente:

- que se proporciona a los usuarios de servicios financieros copia de los formularios que firman y ejemplares de los contratos formalizados con el sujeto obligado, en tiempo y forma previstos;
- que se les ha notificado en el cuerpo del contrato cuáles son los conceptos sobre los cuales se les aplicarán comisiones y cargos por los productos o servicios que contraten y de los respectivos importes o porcentajes, así como de sus derechos y obligaciones emergentes de la contratación, incluida la facultad de revocación;



- que se les ha notificado en el contrato a los usuarios de servicios financieros sobre las condiciones que pueden ser objeto de modificación, así como de la facultad de rescisión tanto del usuario como del sujeto obligado;

- que las comisiones y cargos aplicados a los usuarios de servicios financieros se ajusten a las disposiciones del punto 2.3.2.; y

- que los Registros Centralizados de Consultas y Reclamos (RCCR), de Reintegros de Importes (RRI) y de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) sean adecuadamente administrados y actualizados de acuerdo con los requisitos previstos en estas normas.”

...

“4.5. Que los casos de falta de respuesta de los sujetos obligados o de disconformidad con las resoluciones por ellos adoptadas podrán ser informados por los usuarios de servicios financieros al Banco Central de la República Argentina.”

...

“4.6. Informar que el Banco Central de la República Argentina dispone de un área de Protección al Usuario de Servicios Financieros que podrá contactar ingresando a www.usuariosfinancieros.gob.ar.”

...

“5.1. 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 punto 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.”

...

“5.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias.”

...

“5.2.1. Cuando el usuario de servicios financieros reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria o transcurra el plazo de veinte (20) días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá informar lo ocurrido al Banco Central de la República Argentina —por alguno de los medios habilitados—, efectuando una presentación que cumpla los siguientes recaudos:





- 5.2.1.1. 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 Banco Central de la República Argentina, presentada por el usuario, su representante legal o apoderado.
- 5.2.1.2. Indicar nombre, apellido, número de documento de identificación válido —conforme a 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.
- 5.2.1.3. 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.
- 5.2.1.4. Relatar en forma clara y precisa los hechos y el reclamo efectuado a la entidad.
- 5.2.1.5. 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.
- 5.2.1.6. Acompañar la documentación que acredite el reclamo informado o indicar su localización.”

...

“5.2.2. El Banco Central de la República Argentina 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.

Paralelamente, se remitirán las presentaciones recibidas a las autoridades administrativas con competencia en defensa del consumidor para su tramitación y respuesta individual al usuario.

Todo lo anterior es sin perjuicio de las acciones administrativas o judiciales que pudieran ejercer los usuarios de servicios financieros.”

2. Sustituir el último párrafo del punto 2.3.4., el primer párrafo del punto 2.3.5.1. y los párrafos segundo y tercero del punto 3.1.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” por lo siguiente:

“Asimismo, cuando se modifique el valor de las comisiones que se detallan a continuación, el cuerpo de las notificaciones deberá exhibir un cuadro comparativo para esos importes que será elaborado y oportunamente puesto a disposición por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias en el sitio http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Primeras_10_entidades.asp:

- Caja de ahorros: emisión de tarjetas de débito adicionales; reposición de tarjetas de débito por robo o extravío y uso de cajeros automáticos (fuera de casas operativas de la entidad, de otra entidad y en el exterior).





- Tarjetas de crédito: servicio de emisión, renovación, administración o mantenimiento de cuenta; reposición o reimpresión de tarjeta por robo o extravío y tarjetas adicionales.
- Específicas de la cuenta corriente: mantenimiento de cuenta y talonario de cheques.
- Paquete destinado a beneficiarios de prestaciones de la seguridad social que incluyan el servicio de adelanto de haberes jubilatorios.
- Servicio de mantenimiento de paquetes.”

...

“2.3.5.1. Todo importe cobrado 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 puntos 2.3.2. a 2.3.4.; y/o
- 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; y/o
- iii) comisiones en exceso de las máximas fijadas por esta Institución que sean de aplicación; y/o
- 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”; y/o
- v) en exceso de lo oportunamente pactado entre el usuario y el sujeto obligado; y/u
- 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; deberá serle reintegrado dentro de:
 - los veinte (20) días hábiles siguientes al momento de la presentación del reclamo ante el sujeto obligado, de conformidad con las previsiones del punto 3.1.4.; o
 - los cinco (5) días hábiles siguientes al momento de constatarse tal circunstancia por el sujeto obligado o por la fiscalización que realice la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias.”

...

“Deberá obrar en poder del sujeto obligado la documentación respaldatoria de las designaciones, junto con los datos personales de los funcionarios nombrados como responsables (titular y suplente/s). Además, deberán mantenerse actualizados e informarse por medio del régimen informativo establecido al efecto los números de teléfonos, fax y dirección/es postales y de correo electrónico destinadas a la canalización de las comunicaciones vinculadas con el servicio de atención al usuario de servicios financieros.”

3. Incorporar como puntos 3.2.3.5., 3.2.3.6. y 3.2.3.7. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” lo siguiente:



“3.2.3.5. La documentación relativa a la designación de los responsables de atención al usuario de servicios financieros (titular y/o suplente a cargo), según lo indicado en el punto 3.1.1.

3.2.3.6. El Registro de Reintegros de Importes (RRI) previsto en el punto 3.1.X.

3.2.3.7. El Registro de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) establecido en el punto 3.1.Y.”

4. Incorporar en la Sección 3. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” los siguientes puntos:

“3.1.X. 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.Y. 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.”

5. Establecer que las adecuaciones de los puntos 3.1.1.6., 3.1.1.7, 3.1.X., 3.1.Y., 3.2.1., 3.2.3.6., 3.2.3.7. y 4.6. de las Normas sobre “Protección de los Usuarios de Servicios Financieros” previstas en esta comunicación entrarán en vigencia a partir del 1.11.17 mientras que las restantes a partir de la fecha de su difusión.”

Posteriormente les haremos llegar las hojas que corresponderá reemplazar en las normas sobre “Protección de los Usuarios de Servicios Financieros”.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Agustín Torcassi, Subgerente General de Normas. — Estela M. del Pino Suárez, Subgerente General de Régimen Informativo y Protección a los Usuarios de Servicios Financieros.

e. 14/08/2017 N° 56726/17 v. 14/08/2017

Fecha de publicación 14/08/2017

