



## BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

### Comunicación “A” 5928/2016

**Ref.: Circular RUNOR 1 - 1184. OPASI 2 - 489. “Protección de los usuarios de servicios financieros”. “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales”. “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”. “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas”. Adecuaciones.**

21/03/2016

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 CAJAS DE CRÉDITO COOPERATIVAS (LEY 26.173),  
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, dispone:

“1. Sustituir el acápite iv) del punto 2.3.4., el punto 2.3.11. y el punto 2.5. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” por lo siguiente:

“iv) Notificaciones. Forma, plazos y efectos.

El usuario de servicios financieros debe ser notificado de las modificaciones que aplicará el sujeto obligado con una antelación mínima de (60) sesenta días corridos a su entrada en vigencia. Las modificaciones que resulten económicamente más beneficiosas para el usuario —por una reducción de los valores pactados— no requieren notificación anticipada.

Las notificaciones por cambios de condiciones pactadas (nuevos conceptos y/o valores o reducción de prestaciones del servicio) serán en todos los casos gratuitas para el usuario de servicios financieros. Deberán efectuarse mediante documento escrito dirigido al domicilio real del usuario de servicios financieros —en forma separada de cualquier otra información que remita el sujeto obligado (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa— o por vía electrónica en aquellos casos en que ésta fuera la forma de comunicación.

En el cuerpo de estas notificaciones deberán incluirse las siguientes leyendas:

- “Usted podrá optar por rescindir el contrato en cualquier momento antes de la entrada en vigencia del cambio y sin cargo alguno, sin perjuicio de que deberá cumplir las obligaciones pendientes a su cargo”.
- “Usted puede consultar el “Régimen de Transparencia” elaborado por el Banco Central de la República Argentina 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/Informacion\\_usuario/iaureg010000.asp](http://www.bcra.gob.ar/Informacion_usuario/iaureg010000.asp).”

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 exclusivo <https://www3.bcra.gob.ar>:

- 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.”

.....

“2.3.11. Seguros como contratación accesorio 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.

2.3.11.1. 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.

2.3.11.2. 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.

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.”

.....

“2.5. 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 mencionados en el punto 2.4. a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros del Banco Central.

Las altas —comisiones de nuevos productos y/o servicios que deseen comercializar— y los aumentos en





las comisiones que deseen implementar deberán ser previamente informadas a dicha Gerencia Principal y sólo podrán ser notificadas a aquellos usuarios de servicios financieros luego de transcurridos treinta (30) días corridos desde la fecha de información al 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.”

2. Incorporar como primer párrafo del punto 2.3.1., como acápites x...) y xx) a continuación del acápito vii) del punto 2.3.1.1., como apartado e) del acápito ii) del punto 2.3.2.2. y como puntos 2.3.12. y 2.3.13. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” lo siguiente:

“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 punto 1.X. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales” y conservar constancia del ofrecimiento expreso.”

.....

“x...) La leyenda: “Usted puede consultar el “Régimen de Transparencia” elaborado por el Banco Central de la República Argentina 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/Informacion\\_usuario/iaureg010000.asp](http://www.bcra.gob.ar/Informacion_usuario/iaureg010000.asp)”.

xx) El derecho de solicitar la apertura de la “Caja de ahorros” en pesos con las prestaciones previstas en el punto 1.X. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, las cuales serán gratuitas.”

.....

“e) Gastos de tasación, notariales o de escribanía que se originen en ocasión del otorgamiento o cancelación de financiaciones —tales como de constitución de prenda o hipoteca—.”

.....

“2.3.12. Seguros como contratación no accesoria a un servicio financiero.

Los sujetos obligados no podrán percibir de las compañías de seguros ni 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 punto 3.1.2. de las normas sobre “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas”.

La percepción del sujeto obligado no podrá ser superior al importe que la compañía de seguros elegida perciba por operaciones con particulares y sin la intervención del sujeto obligado.

2.3.13. Información al usuario.

En oportunidad del envío de resúmenes de cuenta, el sujeto obligado deberá incluir 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 punto 1.X. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, las cuales serán gratuitas”; y

- “Usted puede consultar el “Régimen de Transparencia” elaborado por el Banco Central de la República Argentina 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/Información\\_usuario/iaureg010000.asp](http://www.bcra.gob.ar/Información_usuario/iaureg010000.asp)”.

3. Dejar sin efecto el punto 5.5. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” a partir de la fecha de difusión de esta comunicación.

4. Sustituir el título de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo, cuenta gratuita universal y especiales” por “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”.

5. Sustituir el primer párrafo del punto 1.4. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y





especiales” —texto según el punto 4. de esta comunicación— por lo siguiente:

“La apertura de una caja de ahorros en pesos no podrá estar condicionada a la adquisición de ningún otro producto y/o servicio financiero ni integrar ningún paquete multiproducto.”

6. Incorporar como último párrafo del punto 1.3., y como puntos 1.X. y 7.3. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales” —texto según el punto 4. de esta comunicación— lo siguiente:

“Para la acreditación de los datos previstos en los puntos 1.3.1. a 1.3.3. será suficiente la sola presentación de los documentos de identidad previstos en las normas sobre “Documentos de identificación en vigencia”, sin perjuicio del cumplimiento de la normativa en materia de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo —especialmente en lo referido a la identificación y conocimiento del cliente—.”

.....

“1.X. Servicios y movimientos sin costo.

Cuando se trate de una caja de ahorros en pesos, los siguientes movimientos y servicios serán sin costo:

- Apertura y mantenimiento de cuenta.
- Provisión de 1 (una) tarjeta de débito a cada titular al momento de la apertura de la cuenta.

Las entidades no podrán cobrar cargos ni comisiones por los reemplazos de tarjetas de débito que se realicen por las causales desmagnetización y deterioro (en este último caso hasta uno por año) y/o en cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad establecidos en las normas sobre “Requisitos mínimos de gestión, implementación y control de los riesgos relacionados con tecnología informática, sistemas de información y recursos asociados para las entidades financieras”.

- Operaciones que se efectúen a través de cajeros automáticos y terminales de autoservicio en casas operativas de la entidad financiera emisora de la tarjeta de débito.
- Utilización de banca por Internet (“home banking”).”

.....

“7.3. Las entidades financieras deberán notificar a los titulares de cajas de ahorros en pesos que al 1.04.16 estuvieran incluidas en un paquete de productos y servicios, que podrán solicitar la baja de dicho paquete, sin perjuicio de que podrán mantener la caja de ahorros en pesos sin cargo conforme a lo previsto en la Sección 1.

Asimismo, con anterioridad al 1.09.16 deberán adoptar las medidas necesarias a los fines de escindir de los paquetes multiproducto a las cajas de ahorros en pesos que al 1.04.16 estuvieran incluidas en dichos paquetes.”

7. Dejar sin efecto el punto 6.12.1. y las Secciones 3. y 4. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales” —texto según el punto 4. de esta comunicación—.

8. Sustituir el segundo párrafo del punto 6.13. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales” —texto según el punto 4. de esta comunicación—, el último párrafo del punto 1.5.3. de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria” y el último párrafo del punto 1.5.3. de las normas sobre “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas” por lo siguiente:

“No podrán aplicarse comisiones a las operaciones efectuadas por ventanilla por los usuarios de servicios financieros que sean personas humanas, con el alcance previsto en el punto 2.3.2.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.”

.....

“No podrán aplicarse comisiones a las operaciones efectuadas por ventanilla por los usuarios de servicios financieros que sean personas humanas, con el alcance previsto en el punto 2.3.2.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.”

.....

“No podrán aplicarse comisiones a las operaciones efectuadas por ventanilla por los usuarios de servicios





financieros que sean personas humanas, con el alcance previsto en el punto 2.3.2.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”.

9. Disponer que las entidades financieras deberán convertir las cuentas básicas y gratuitas universales existentes al 1.04.16 en la “Caja de ahorros” en pesos prevista en la Sección 1. de dichas normas —texto según el punto 6. de esta comunicación—.

10. Establecer que las entidades financieras que ofrezcan cuentas a la vista a usuarios de servicios financieros deberán permitir que sus clientes realicen operaciones de sus cuentas a la vista a través de cajeros automáticos instalados en el país y no operados por entidades financieras, en la medida que esos dispositivos informen previamente al cliente el costo de la transacción que desea realizar.

11. Establecer que se admitirá un incremento acumulado entre el 1.01.16 y el 1.09.16 de hasta el 20% en el monto en cada una de las comisiones que los sujetos obligados perciben de los usuarios de servicios financieros, siempre que los aumentos sean notificados con 60 días corridos de anticipación contados a partir de la fecha de difusión de esta comunicación, no siendo aplicable en estos casos el plazo mínimo de preaviso de 30 días corridos al Banco Central de la República Argentina previsto en el punto 2.5. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” —texto según esta comunicación—.

12. Establecer que las disposiciones previstas en los puntos 1., 2. y 4. a 10. de esta comunicación entrarán en vigencia del siguiente modo:

i. La obligación de exhibir el cuadro comparativo establecida en el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” —texto según esta comunicación— será de aplicación a partir de la fecha en que se lo dé a conocer en el sitio exclusivo <https://www3.bcra.gob.ar>.

ii. Las disposiciones de los puntos 2.3.11. y 2.3.12. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” —texto según esta comunicación—, se tratarán conforme a lo detallado seguidamente:

a) Se aplicarán a las financiaciones y refinanciaciones de plazo determinado (préstamos personales, prendarios e hipotecarios) que se otorguen a partir del 1.09.16. Consecuentemente, alcanza a todas las asistencias crediticias que se desembolsen a partir de esa fecha y no al “stock” de operaciones.

b) De tratarse de contratos de crédito con renovación automática (tarjetas de crédito y adelantos y/o sobregiros en cuenta corriente bancaria), se aplicarán a los consumos y sobregiros y/o adelantos que se realicen a partir del 1.09.16.

iii. Las restantes disposiciones entrarán en vigencia a partir del 1.04.16, excepto las previsiones del apartado e) del acápite ii) del punto 2.3.2.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” (texto según esta comunicación) que tendrá vigencia a partir del 1.09.16.

13. Establecer que, a partir del 1.07.16, las entidades financieras que presten el servicio de banca por Internet (“home banking”) deberán ubicar como uno de los elementos de su menú principal, en igual condición de visibilidad que los demás ítems principales, uno denominado “Comparación de comisiones”, que al ser seleccionado vinculará a una dirección de Internet del BCRA (que se proveerá oportunamente) en la que los usuarios podrán comparar los importes que las diferentes entidades cobran por comisiones financieras.

14. Disponer que las entidades financieras que deban ofrecer la “Caja de ahorros” en pesos deberán exhibir el cartel informativo sobre la citada cuenta que oportunamente dé a conocer esta Institución en su sitio exclusivo <https://www3.bcra.gob.ar>.”

Por último, les informamos que posteriormente les haremos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponderá incorporar en las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”, “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”.

Saludamos a Uds. atentamente.





BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA  
MATÍAS A. GUTIÉRREZ GIRAULT, Gerente de Emisión de Normas. — AGUSTÍN TORCASSI,  
Subgerente General de Normas.

e. 15/04/2016 N° 22005/16 v. 15/04/2016

**Fecha de publicacion:** 15/04/2016

