BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Comunicación "A" 6055/2016

Ref.: Circular RUNOR 1 - 1223. Comunicación "A" 5928. "Protección de los usuarios de servicios financieros". Actualización del texto ordenado.

31/08/2016

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 hacerles llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros", en función de la resolución dada a conocer mediante la Comunicación "A" 5928.
Asimismo, se aprovecha la oportunidad para adecuar los puntos 2.3.1.1.viii), 2.3.4. y 2.3.13., conforme a lo previsto en la Comunicación "B" 11353.
Por último, se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gob.ar, accediendo a "Sistemas Financiero y de Pagos - MARCO LEGAL Y NORMATIVO - Ordenamientos y resúmenes - Textos ordenados de normativa general", se encontrarán las modificaciones realizadas con textos resaltados en caracteres especiales (tachado y negrita).
Saludamos a Uds. atentamente.
BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA
MATÍAS A. GUTIÉRREZ GIRAULT, Gerente de Emisión de Normas. — DARÍO C. STEFANELLI, Gerente Principal de Emisión y Aplicaciones Normativas.

ANEXO

B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

Se aclarará en esta misma cláusula que dicha revocación será sin costo ni responsabilidad alguna para el usuario de servicios financieros en la medida que no haya hecho uso del respectivo producto o servicio y

que, en el caso de que lo haya utilizado, sólo se le cobrarán las comisiones y cargos previstos para la prestación, proporcionados al tiempo de utilización del servicio o producto.
La facultad de revocación debe ser informada al usuario en todo documento que le sea presentado con motivo de la oferta y/o contratación del producto o servicio.
Lo previsto en este punto no aplica a las operaciones de captación de fondos que realizan las entidades financieras en el marco de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo”.
vi) El derecho del usuario de efectuar, en cualquier momento del plazo del crédito, la precancelación total o precancelaciones parciales con ajuste a lo previsto en el punto 2.3.2.1.
vii) El derecho del usuario de realizar operaciones por ventanilla, sin restricciones de tipo de operación —sujeto a las que por razones operativas pudieran existir— ni de monto mínimo, conforme a lo previsto en el punto 2.3.2.2.
viii) La leyenda: “Usted puede consultar el “Régimen de Transparencia” elaborado por el Banco Central sobre la base de la información proporcionada por los sujetos obligados a fin de comparar los costos, características y requisitos de los productos y servicios financieros, ingresando a http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp.”
ix) El derecho de solicitar la apertura de la “Caja de ahorros” en pesos con las prestaciones previstas en el punto 1.8. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, las cuales serán gratuitas.
x) Los restantes requisitos normativamente reglamentados según el producto o servicio de que se trate.
2.3.1.2. Contratos multiproducto.
En materia de libertad de elección de productos o servicios financieros brindados por los sujetos obligados, se admitirán contratos multiproducto en la medida en que las secciones correspondientes a cada producto puedan escindirse en contratos individuales autónomos, de manera tal que cada usuario pueda adherir solamente a el/los productos que efectivamente le interesen.
2.3.1.3. Contratación de productos y servicios a distancia.

i) Principio general.
No corresponde el cobro a los usuarios de conceptos que no observen las condiciones enunciadas en el punto 2.3.2.1. y/o que deriven de la prestación de un servicio cuya comisión o cargo, según corresponda, ya se encuentre incluida en otros conceptos cobrados por el sujeto obligado.
En ningún caso podrán aplicarse comisiones y/o cargos al usuario por servicios financieros que no hayan sido solicitados, pactados y/o autorizados por él y, aun cuando habiendo sido solicitados, pactados y/o autorizados por éste e informados por el sujeto obligado al usuario, no se hayan prestado de manera efectiva.
ii) Casos particulares.
No podrán aplicarse comisiones ni cargos por los siguientes conceptos:
a) Operaciones efectuadas por ventanilla por los usuarios de servicios financieros que sean personas

humanas.
Esta limitación también alcanza, en las casas operativas distintas a aquella en la cual esté abierta la cuenta, a los movimientos de fondos en efectivo en pesos (depósitos y/o extracciones) y a la recepción de depósitos de cheques efectuados por cuenta propia y/o de terceros. Ello, independientemente de las comisiones y/o cargos que correspondan por la gestión de cobro de dichos documentos y por los servicios que, por sus características, sólo pueden ser prestados por ventanilla (certificación de cheques, transferencias internacionales, etc.).
b) Contratación y/o administración de seguros (teniendo en cuenta lo previsto en el punto 2.3.11.).
c) Generación de resúmenes de cuenta y envío de resúmenes de cuenta virtual (esos servicios deben estar incluidos en la comisión por mantenimiento de cuenta).
d) Evaluación, otorgamiento y/o administración de financiaciones.
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—.
2.3.3. Exposición de las tasas de interés y del costo financiero total (CFT) en los documentos.
Para las operaciones de financiación debe aplicarse lo dispuesto en el punto 3.2, de las normas sobre "Tasas de interés en las operaciones de crédito".
La falta de inclusión en los documentos de la tasa de interés y/o del costo financiero total determinará que el sujeto obligado podrá aplicar al usuario, como máximo CFT, la tasa promedio que surja de la encuesta de tasas de interés de depósitos a plazo fijo de 30 a 59 días —de pesos o dólares, según la moneda de la operación— informada por el Banco Central a la fecha de celebración del contrato —o, en caso de que no estuviera disponible, la última informada— sobre la base de la información provista por la totalidad de bancos públicos y privados.

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 sobre la base de la información proporcionada por los sujetos obligados a fin de comparar los costos, características y requisitos de los productos y servicios financieros, ingresando a http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp".
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.

2.3.5. Reintegro de importes.
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

2.3.8.5. Coloquen al usuario de servicios financieros en una situación desventajosa o desigual con el sujeto obligado.
2.3.8.6. Transfieran la responsabilidad del sujeto obligado a terceros.
2.3.8.7. Establezcan la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario de servicios financieros.
2.3.8.8. 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.
2.3.9. Irrenunciabilidad.
Los derechos y/o facultades reconocidos al usuario por estas normas no pueden en ningún caso ser dispensados ni renunciados.
2.3.10. 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 Banco Central (“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.
2.3.11. 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.

2.3.11.1. 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.

2.3.12. 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 1.8. 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 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/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp”.

Versión: 4a.	COMUNICACIÓN “A” 6055	Vigencia: 01/09/2016	Página 12

e. 07/10/2016 N° 72378/16 v. 07/10/2016

Fecha de publicacion: *07/10/2016*