

## **COMUNICACION B.C.R.A. “A” 6.199**

**Buenos Aires, 7 de marzo de 2017**

**Fuente: página web B.C.R.A.**

**Vigencia: 7/3/17**

**Circ. RUNOR 1-1272. Protección de los usuarios de servicios financieros. Denuncias individuales. Actualización del texto ordenado.**

A las Entidades Financieras,  
a las casas, agencias y oficinas de cambio,  
a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito,  
a los fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras,  
a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de compra:

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

– Sustituir el pto. 5.2.1 de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” por lo siguiente:

“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 días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá efectuar –a los efectos explicitados en el pto. 1.2– la denuncia ante el Banco Central de la República Argentina, cumpliendo 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 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.

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 en el texto de la denuncia los hechos y el reclamo.

5.2.1.5. Proveer juntamente con la denuncia los datos de identificación del reclamo previo ante el sujeto obligado (número, fecha, entidad y sucursal, etcétera) y, en su caso, la respuesta de la entidad.

5.2.1.6. Acompañar la documentación que acredite la situación denunciada o indicar su localización”.

Asimismo, les hacemos llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia.

Por último, se recuerda que en la página de esta institución, [www.bcra.gov.ar](http://www.bcra.gov.ar), accediendo a “Sistemas financiero y de pagos - Marco legal y normativo - Ordenamientos y resúmenes - Textos ordenados de normativa general”, se encontrarán las modificaciones realizadas con textos resaltados en caracteres especiales (tachado y negrita).

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

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

Agustín Torcassi,  
subgerente general  
de Normas

**ANEXO**

	Protección de los usuarios de servicios financieros
B.C.R.A.	Sección 5. Actuación del Banco Central de la República Argentina

## 5.1. Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros:

Atenderá en forma telefónica –o por otros medios que en el futuro se establezcan– 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.

## 5.2. Denuncias individuales:

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 días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá efectuar –a los efectos explicitados en el pto. 1.2– la denuncia ante el Banco Central de la República Argentina, cumpliendo 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 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.

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 en el texto de la denuncia los hechos y el reclamo.

5.2.1.5. Proveer juntamente con la denuncia los datos de identificación del reclamo previo ante el sujeto obligado (número, fecha, entidad y sucursal, etcétera) y, en su caso, la respuesta de la entidad.

5.2.1.6. Acompañar la documentación que acredite la situación denunciada o indicar su localización.

5.2.2. La intervención del Banco Central de la República Argentina es sin perjuicio de las acciones administrativas o judiciales que pudieran ejercer los usuarios de servicios financieros.

Cuando se reciban reclamos cuyo tratamiento correspondiese a otras autoridades administrativas se les remitirán los actuados para su tramitación.

Versión: 2.ª	Com. B.C.R.A. "A" 6.199	Vigencia: 8/3/17	Pág. 1
-----------------	----------------------------	------------------	--------

Protección de los usuarios de servicios financieros							
Texto ordenado			Norma de origen			Observaciones	
Secc.	Pto.	Párr.	Com. B.C.R.A.	Pto.	Párr.		
		3.º	"A" 4.378			S/Com. B.C.R.A. "A" 4.429, 5.388 y 5.460.	
3	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" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.	
	3.1.1.7		"A" 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388 y 5.460.	
	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 y

					5.460.
		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.
	3.1.4		"A" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	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 y 5.460.
	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" 5.388		S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	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.
		1.º	"A" 4.429	2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388.
4	4.1		"A" 4.429	2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388.
	4.2		"A" 4.429	2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388.

	4.3		"A" 4.429		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388.
	4.4		"A" 4.429		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 5.388.
	4.5		"A" 5.388			
	4.6		"A" 5.388			
	5.1		"A" 5.388			
	5.2		"A" 5.388			
	5.2.1		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	5.2.1.1		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	5.2.1.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
5	5.2.1.3		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	5.2.1.4		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	5.2.1.5		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 6.199.
	5.2.1.6		"A" 5.388			
	5.2.2		"A" 5.388			
	5.3		"A" 5.388			
	5.4		"A" 5.388			
6			"A" 4.378		2.º	S/Com. B.C.R.A. "A" 4.429 y 5.388.
	7.1		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
7	7.2		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
	7.3		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.

7.4		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.
7.5		"A" 5.460			
7.6		"A" 5.388			S/Com. B.C.R.A. "A" 5.460.