

COMUNICACION B.C.R.A. "A" 6.419

Buenos Aires, 29 de diciembre de 2017

Fuente: página web B.C.R.A.

Vigencia: 29/12/17

Circs. OPASI 2-536, RUNOR 1-1365, CIRMO 3-81, CAMEX 1-792, OPRAC 1-927 y SINAP 1-67.

Información a clientes por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Adecuaciones.

A las Entidades Financieras,
a las casas, agencias y oficinas de cambio,
a las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito,
a los representantes de entidades financieras del exterior no autorizadas a operar en el país:

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la resolución, que en su parte pertinente, dispone:

"1. Incorporar como Sección 4 de las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente" lo siguiente:

"Sección 4. Información a difundir en recintos de atención al público.

4.1. Sujetos alcanzados.

Además de los sujetos mencionados en los ptos. 1.1.1 y 1.1.2, las casas, agencias y oficinas de cambio y los representantes de entidades financieras del exterior no autorizadas para operar en el país deberán dar cumplimiento a los requerimientos de difusión de información obligatoria previstos en la parte pertinente para cada sujeto obligado en el pto. 4.4 y tener en consideración las disposiciones de información de difusión sugerida del pto. 4.6.

4.2. Medios de difusión habilitados

La información de difusión obligatoria o sugerida prevista en los ptos. 4.4 y 4.6 podrá ser exhibida mediante cartelería electrónica (pantalla o monitor) o en papel –esta opción podrá definirse por sucursal–. En el primer caso, se permite la exhibición rotativa de la cartelería, debiendo cada información permanecer durante el tiempo que permita su acabada lectura. La información de difusión obligatoria, deberá ser exhibida –de forma rotativa– durante todo el horario de atención al público, debiendo proyectar la totalidad de los carteles como mínimo cada 20 min, pudiendo incorporar informaciones de los sujetos obligados y/o requeridas por otros entes de control –en tanto no exista disposición en contrario de los respectivos entes–.

4.3. Modelos y ubicación de la cartelería

Cuando ello se considere necesario, el Banco Central de la República Argentina (B.C.R.A.) difundirá modelos de información para cartelería electrónica y en papel y/o establecerá expresamente la ubicación en la cual debe exhibirse cierta cartelería.

Los respectivos modelos deberán ser descargados del sitio web del Banco Central de la República Argentina (www.bcra.gob.ar). Cuando se publiquen modelos, solo se considerará cumplido el requerimiento de difusión cuando la información proporcionada al público y su formato de exposición fueran aquellos suministrados en el citado modelo y/o la cartelería se exhiba en la forma y en los lugares requeridos.

En el caso que el B.C.R.A. no proporcione un modelo de cartelería y/o no exija una ubicación determinada y/o los modelos no cuenten con requerimientos específicos de tamaño y ubicación, se considerará cumplido el requerimiento de difusión de información siempre que la misma fuera exhibida de forma íntegra, ocupe un lugar destacado –en cuanto a visibilidad y tamaño– y tenga una tipografía de letra tal que permita a sus clientes una lectura clara y precisa de la información suministrada.

4.4. Información de difusión obligatoria

4.4.1. Entidades financieras.

Deberán difundir obligatoriamente mediante la exhibición de cartelería en pantalla electrónica o en papel la siguiente información:

4.4.1.1. La prevista en el pto. 4.5.

4.4.1.2. Sobre las tasas de interés de descubiertos sin acuerdos en cuenta corriente y las tasas de interés compensatorio y punitivo de financiaciones sobre tarjeta de crédito que ofrezcan a sus clientes, por operaciones en pesos con el siguiente detalle:

i. Tasa de interés nominal anual.

ii. Tasa de interés efectiva anual.

iii. Costo financiero total.

iv. La mayor y la menor de las tasas de interés, cuando respecto de las líneas mencionadas exista más de una tasa, con su expresión en los términos de los puntos precedentes.

En todos los casos, las tasas deberán expresarse en tanto por ciento con dos decimales.

El costo financiero total deberá colocarse en un lugar privilegiado respecto del resto de las variables expuestas, y en una tipografía en color destacado, de idéntica fuente y de tamaño al menos cinco veces mayor –conservando todas las proporciones de espesor de trazos, alto y ancho– al que se utilice para informar el nivel de la tasa nominal anual.

4.4.1.3. Sobre la tasa de interés, en tanto por ciento con dos decimales, de los depósitos a plazo fijo en pesos correspondiente al menor plazo que ofrezcan a sus clientes con el siguiente detalle:

i. Tasa de interés nominal anual.

ii. Tasa de interés efectiva anual.

4.4.1.4. Los alcances de la garantía de los depósitos Ley 24.485 y normas complementarias (tipo de operación, su condición de comprendida o no en el régimen, porcentaje y monto garantizados, excepciones, etc.), de acuerdo con lo establecido por el pto. 6 de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos”.

4.4.1.5. Sobre los tipos de cambio minoristas ofrecidos por la entidad. En todo lugar donde se realicen operaciones de cambio en billetes y cheques del viajero con clientes, se deberán exhibir los tipos de cambio minoristas ofrecidos por la entidad explicitando por separado todo gasto o comisión si los hubiera, por la compra y venta de billetes y cheques de viajero de las monedas con mayor volumen de operación.

Las entidades autorizadas a operar en cambios deberán abstenerse de operar en billetes y cheques del viajero con clientes en el local donde por cualquier motivo, no sea posible dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el párrafo precedente.

El tipo de cambio minorista de billetes exhibido en la cartelería, debe ser entendido como aplicable a las operaciones de venta de cambio independientemente de la denominación de los billetes en moneda extranjera.

4.4.1.6. Acerca del uso de cajeros automáticos. Esta información deberá suministrarse en forma visible en los recintos donde se hallen ubicados los cajeros automáticos.

A continuación se enumeran las recomendaciones y recaudos que, como mínimo, deberán comunicarse a los usuarios:

i. Solicitar al personal de la entidad financiera toda la información que estimen necesaria acerca del uso de los cajeros automáticos al momento de acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se les presente posteriormente.

ii. Cambiar el código de identificación o de acceso o clave o contraseña personal (“password”, “PIN”) asignada por la entidad, por uno que el usuario seleccione, el que no deberá ser su dirección personal ni su fecha de nacimiento u otro número que pueda obtenerse fácilmente de documentos que se guarden en el mismo lugar que su tarjeta.

iii. No divulgar el número de clave personal ni escribirlo en la tarjeta magnética provista o en un papel que se guarde con ella, ya que dicho código es la llave de ingreso al sistema y por ende a sus cuentas.

iv. No digitar la clave personal en presencia de personas ajenas, aun cuando pretendan ayudarlo, ni facilitar la tarjeta magnética a terceros, ya que ella es de uso personal.

- v. Guardar la tarjeta magnética en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia.
- vi. No utilizar los cajeros automáticos cuando se encuentren mensajes o situaciones de operación anormales.
- vii. Al realizar una operación de depósito, asegurarse de introducir el sobre que contenga el efectivo o cheques conjuntamente con el primer comprobante emitido por el cajero durante el proceso de esa transacción, en la ranura específica para esa función, y retirar el comprobante que la máquina entregue al finalizar la operación, el que le servirá para un eventual reclamo posterior.
- viii. No olvidar retirar la tarjeta magnética al finalizar las operaciones.
- ix. Si el cajero le retiene la tarjeta o no emite el comprobante correspondiente, comunicar de inmediato esa situación a la entidad financiera con la que se opera y al banco administrador del cajero automático.
- x. En caso de pérdida o robo de su tarjeta, denunciar de inmediato esta situación a la entidad financiera que la otorgó.
- xi. En caso de extracciones cuando existieren diferencias entre el comprobante emitido por el cajero y el importe efectivamente retirado, comunicar esa circunstancia a la entidad financiera en la que se efectuó la operación y administrador del sistema, a efectos de solucionar el problema.

4.4.1.7. Relacionada con el Servicio de atención al usuario de servicios financieros con el siguiente detalle:

- i. La existencia de este servicio.
- ii. Los nombres y apellidos de los responsables (titular y suplente/s) designados ante el B.C.R.A. para este servicio y los de sus representantes que resulten pertinentes según la casa y/o región, junto con los datos de contacto de todos ellos (domicilios laborales –postales y correos electrónicos–, teléfonos y faxes).
- iii. Los distintos medios alternativos entre los que podrá optar el usuario de servicios financieros para canalizar su consulta o reclamo.
- iv. El procedimiento de atención y el plazo máximo de veinte días hábiles para responder y resolver definitivamente las consultas y reclamos.
- v. 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 B.C.R.A.
- vi. 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.

4.4.2. Casas, agencias y oficinas de cambio.

Deberán difundir la información detallada en los ptos. 4.4.1.5, 4.4.1.7 y 4.5.1 en las modalidades allí previstas.

4.4.3. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

Deberán difundir la información detallada en los ptos. 4.4.1.2, 4.4.1.7 y 4.5.1 en las modalidades allí previstas.

4.4.4. Representantes de entidades financieras del exterior no autorizadas para operar en el país.

Deberán difundir mediante la exhibición de cartelera en papel o electrónica en los recintos en los cuales el representante desarrolle sus actividades la siguiente información:

“De conformidad con la legislación y reglamentación vigentes, la calidad de representante de una entidad financiera del exterior no autorizada para operar en el país no habilita para la captación de recursos del público para sí ni para la entidad financiera del exterior representada. El representante en tal carácter tampoco está facultado para realizar operaciones cambiarias en los términos de la Ley 18.924, de casas, agencias y oficinas de cambio. Los incumplimientos relacionados con la indebida captación de fondos son pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en el art. 41 de la ley de entidades financieras, en tanto que los referidos a la operación en cambios darán lugar a la aplicación del Régimen Penal Cambiario.”

4.5. Modelos de cartelera con información relevante para los usuarios de servicios financieros.

4.5.1.

Contactate con el Banco Central para:

- ✓ Comparar precios y condiciones de productos.
- ✓ Conocer tu situación crediticia y acceder a la central de cheques rechazados y denunciados.
- ✓ Consultar información sobre productos y servicios financieros.
- ✓ Enviar sugerencias y quejas.

Conocé más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar

Seguinos en  @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

¿Consultas o reclamos?

El **Banco Central** te sugiere:



Contactá a tu banco a través del *homebanking*, teléfono o correo electrónico.



Pedí el número de reclamo para su seguimiento.



¡Recordá! Tu banco tiene un máximo de 20 días hábiles para responderte.

Conocé más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar

Seguinos en @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Atención

Jubilado o Beneficiario de la Seguridad Social

- ✗ No es obligatorio contratar productos o préstamos para cobrar haberes.
- ✓ Antes de firmar una solicitud de préstamo, es importante que leas las condiciones y aclares tus dudas.
- ✓ Pedí información sobre la tasa de interés y costo financiero total aplicable a la operación.
- ✗ Podés cancelar un préstamo u otro servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo si no lo usaste.
- ✓ Siempre pedí una copia de la documentación firmada por el banco.

Conocé más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar

Seguinos en @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

SÍ

tenés derecho a:

- ✓ La restitución de cobros mal aplicados.
- ✓ Dar de baja tus productos y servicios a distancia y de forma ágil.
- ✓ Cancelar cualquier servicio dentro de los 10 días hábiles de solicitado, sin costo si no lo usaste.

Conocé más en:
www.usuariosfinancieros.gob.ar

NO

puede tu banco cobrarte por:

- ✗ Apertura y mantenimiento de Caja de Ahorro, Cuenta Sueldo y Seguridad Social.
- ✗ Generación y envío de resúmenes de cuenta por medios electrónicos.
- ✗ Transferencias en pesos y en moneda extranjera.

Seguinos en @BCRAusuarios

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

4.6. Información de difusión sugerida a entidades financieras y las casas, agencias y oficinas de cambio.

Se les recomienda difundir mediante la exhibición de cartelería en papel o electrónica la información sobre las características de los billetes de circulación de la Familia de Animales Autóctonos de Argentina, reproduciendo sus respectivos modelos.”

2. Incorporar como Sección 5 de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente” lo siguiente:

“Sección 5. Información a difundir a través del sitio web institucional y de banca por Internet (“home banking”).

5.1. Sujetos alcanzados.

Los sujetos mencionados en los ptos. 1.1.1 y 1.1.2 deberán dar cumplimiento a los requerimientos de difusión de información obligatoria a través del sitio web institucional y/o banca por Internet (“home banking”), según corresponda, previstos en el pto. 5.3.

5.2. Modelos y ubicación de la información.

Los sujetos obligados deberán publicar en la parte inferior de la página inicial de su sitio web institucional un link, cuyo modelo deberá ser descargado del sitio web del Banco Central de la República Argentina (www.bcra.gob.ar), que redireccionará al sitio www.usuariosfinancieros.gob.ar. A su vez, deberán incluir en su sitio web una sección titulada “Información al usuario financiero” que permita acceder a toda la información de difusión obligatoria prevista en el pto. 5.3.

Tales elementos podrán ser incluidos en el servicio de banca por Internet (“home banking”) –en caso que presten dicho servicio–.

El acceso a la sección “Información al usuario financiero” deberá ser fácil, directo y ocupar un lugar visible en la mencionada página. La dirección URL correspondiente a la sección mencionada deberá ser informada al Banco Central de la República Argentina para su publicación en el sitio www.usuariosfinancieros.gob.ar.

5.3. Información de difusión obligatoria.

5.3.1. Entidades financieras

5.3.1.1. Deberán difundir obligatoriamente a través de su sitio web institucional la siguiente información:

- i. La prevista en el pto. 4.4.1 –excepto el sub pto. 4.4.1.6–.
- ii. De la totalidad de los productos y/o servicios, propios o de terceros, ofrecidos a usuarios de servicios financieros, informar todas las comisiones, cargos, tasas de interés y costo financiero total que estos últimos deban abonar.

En caso de productos y/o servicios cuyas condiciones varíen en virtud de determinados parámetros que fije el sujeto obligado (edad, plazo, monto, condición de empleado o jubilado, con o sin pago de haberes a través del sujeto obligado, etc.), se deberá publicar la información antes mencionada en forma discriminada para cada una de las variantes del producto y/o servicio en cuestión.

También deberán informar las promociones y bonificaciones ofrecidas, con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones.

La información debe ser íntegra, clara y discriminada por concepto.

Podrá utilizarse un único hiperenlace o hipervínculo para dar cumplimiento a esta exigencia, en la medida en que la información que se provea forme parte de la página oficial del sujeto obligado.

Estas publicaciones obligan a estos sujetos obligados durante todo el tiempo que se encuentren disponibles en su sitio de Internet institucional y hasta tanto sean reemplazadas.

5.3.1.2. Deberán difundir a través del servicio de banca por Internet (“home banking”) la siguiente información:

i. La prevista en el pto 5.3.1.1 (cuando la entidad haya optado según lo señalado en el segundo párrafo del pto. 5.2. anterior).

ii. Al momento de la contratación de cualquier producto y/o servicio a través de banca por Internet (“home banking”) y previo a su aceptación, deberá informarse al usuario los datos que integran la liquidación de la operación.

Al mismo tiempo, deberán informar al cliente los medios de que dispondrá en caso de que desee revocar la aceptación o finalizar la relación contractual.

5.3.2. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.

Deberán difundir obligatoriamente a través de su sitio web institucional la información prevista en los ptos. 4.4.1.2, 4.4.1.7, 4.5.1 y el acápite ii del pto. 5.3.1.1”.

3. Reemplazar el pto. 2.3.5 de las normas sobre “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas” por lo siguiente:

“2.3.5. Publicidad.

En las publicidades o publicaciones realizadas a través de cualquier medio gráfico (periódicos, revistas, carteleras en la vía pública, etc.), de las distintas alternativas de inversión ofrecidas, las entidades deberán exponer en forma legible y destacada la siguiente información:

i. Tasa de interés nominal anual.

ii. Tasa de interés efectiva anual.”

4. Sustituir el pto. 4.5.7 de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales” por lo siguiente:

“4.5.7. Publicidad.

En las publicidades o publicaciones realizadas a través de cualquier medio gráfico (periódicos, revistas, carteleras en la vía pública, etc.), de las distintas alternativas de inversión ofrecidas, las entidades deberán exponer en forma legible y destacada la siguiente información:

i. Tasa de interés nominal anual.

ii. Tasa de interés efectiva anual.” 5. Reemplazar el pto. 3.6.7 de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo” por lo siguiente:

“3.6.7. Publicidad.

En las publicidades o publicaciones realizadas a través de cualquier medio gráfico (periódicos, revistas, carteleras en la vía pública, etc.), de las distintas alternativas de inversión ofrecidas, las entidades deberán exponer en forma legible y destacada la siguiente información:

i. Tasa de interés nominal anual.

ii. Tasa de interés efectiva anual.”

6. Sustituir el pto. 1.2 de las normas sobre “Medidas mínimas de seguridad en entidades financieras” por lo siguiente:

“1.2. Cuando las sucursales no realicen movimiento de dinero, ni lo atesoren, quedan eximidas del cumplimiento de las medidas mínimas de seguridad exigidas en la normativa vigente, mientras perdure dicha situación.”

7. Sustituir el pto. 1.6.2 de las normas sobre “Representantes de entidades financieras del exterior no autorizadas para operar en el país” por el siguiente:

“1.6.2. Publicidad y propaganda.

En materia de publicidad, el representante deberá respetar las disposiciones del pto. 1.2.2, teniendo en cuenta la prohibición del pto. 1.5.1.

Al pie de los papeles de negocio y de la publicidad impresa –con altura de letras no inferior a dos milímetros– deberá incluirse la siguiente leyenda aclaratoria:

“De conformidad con la legislación y reglamentación vigentes, la calidad de representante de una entidad financiera del exterior no autorizada para operar en el país no habilita para la captación de recursos del público para sí ni para la entidad financiera del exterior representada. El representante en tal carácter tampoco está facultado para realizar operaciones cambiarias en los términos de la Ley 18.924, de casas, agencias y oficinas de cambio. Los incumplimientos relacionados con la indebida captación de fondos son pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en el art. 41 de la ley de entidades financieras, en tanto que los referidos a la operación en cambios darán lugar a la aplicación del Régimen Penal Cambiario”.

8. Dejar sin efecto lo siguiente:

– El sexto párrafo de la Sección 6 de las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos”.

– La Sección 15 de las normas sobre “Certificados de depósito para inversión (CEDIN)”.

- El pto. 8.11 y la Sección 9 de las normas sobre “Circulación monetaria”.
- El tercer párrafo del pto. 10.1.1 y los ptos. 10.2 y 10.7.3 de las normas sobre “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas”.
- El tercer párrafo del pto. 4.3.1 y los ptos. 4.4, 4.11.3 y 4.12 de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”.
- El tercer párrafo del pto. 3.4.1 y el pto. 3.5 de las normas sobre “Depósitos e inversiones a plazo”.
- El pto. 2.4.2 de las normas sobre “Exterior y cambios”.
- El pto. 6.6 de las normas sobre “Línea de financiamiento para la producción y la inclusión financiera”.
- Los ptos. 2.3.5.2, 2.4.2 y la Sección 4 de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”
- El tercer párrafo del pto. 12.1.1 y los ptos. 12.2 y 12.7.3 de las normas sobre “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”.
- El pto. 2.5 de las normas sobre “Sistema Nacional de Pagos - Transferencias”.
- El pto. 4.1 de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito” y
- las Com. B.C.R.A. “B” 9.975, 10.065, 10.255, 10.452, 10.477, 10.620 y 10.731.

9. Disponer que las presentes disposiciones tendrán vigencia a partir del 1.3.18”.

Asimismo, les informamos que posteriormente les haremos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponderá incorporar en las normas sobre “Aplicación del sistema de seguro de garantía de los depósitos”, “Certificados de depósito para inversión (CEDIN)”, “Circulación monetaria”, “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”, “Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas”, “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”, “Depósitos e inversiones a plazo”, “Exterior y cambios”, “Línea de financiamiento para la producción y la inclusión financiera”, “Medidas mínimas de seguridad en entidades financieras”, “Protección de los usuarios de servicios financieros”, “Reglamentación de la cuenta corriente bancaria”, “Representantes de entidades financieras del exterior no autorizadas para operar en el país”, “Sistema Nacional de Pagos - Transferencias” y “Tasas de interés en las operaciones de crédito”.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

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

Estela M. del Pino Suárez,
subgerente general de Régimen
Informativo y Protección al

Usuario de Servicios Financieros