BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Comunicación "A" 6145/2017

Ref.: Circular RUNOR 1 - 1255 "Protección de los usuarios de servicios financieros". Contratación a distancia de seguros. Adecuaciones.

06/01/2017

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:

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

"- Sustituir el punto 2.3.1.3. de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" por lo siguiente:

"2.3.1.3. Contratación de productos y servicios a distancia.

Cualquiera sea la modalidad utilizada (telefónica, por correspondencia, por medios electrónicos, promoción a través de terceros, etc.), se proporcionará al usuario de servicios financieros un ejemplar del contrato con la firma autorizada del sujeto obligado, dentro de los diez (10) días hábiles de realizada la contratación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último.

Deberá utilizarse la documentación habitual que el sujeto obligado emplea en los contratos presenciales.

En el caso de tratarse de seguros, la contratación se considerará perfeccionada una vez que cuente con la aceptación expresa por parte del usuario –previa revisión de las condiciones contractuales, de la que deberá quedar constancia al momento de la aceptación– efectuada a través de banca móvil, banca por Internet, correo electrónico o soporte papel."

Por otra parte, les hacemos llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".

Asimismo, 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

Eduardo C. Campoliti, Subgerente de Emisión de Normas. — Darío C. Stefanelli, Gerente Principal de Emisión y Aplicaciones Normativas.

Publicación: B.O. 23/2/2017

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.
Cualquiera sea la modalidad utilizada (telefónica, por correspondencia, por medios electrónicos, promoción a través de terceros, etc.), se proporcionará al usuario de servicios financieros un ejemplar del contrato con la firma autorizada del sujeto obligado, dentro de los diez (10) días hábiles de realizada la contratación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último.

Deberá utilizarse la documentación habitual que el sujeto obligado emplea en los contratos presenciales.
En el caso de tratarse de seguros, la contratación se considerará perfeccionada una vez que cuente con la aceptación expresa por parte del usuario –previa revisión de las condiciones contractuales, de la que deberá quedar constancia al momento de la aceptación– efectuada a través de banca móvil, banca por Internet, correo electrónico o soporte papel.
2.3.2. Comisiones y cargos.
2.3.2.1. Admitidos.
Todas las comisiones, cargos, costos, gastos, seguros y/o cualquier otro concepto -excluyendo la tasa de interés- que los sujetos obligados perciban o pretendan percibir de los usuarios de servicios financieros (“comisiones y cargos”), deben tener origen en un costo real, directo y demostrable y estar debidamente justificados desde el punto de vista técnico y económico.
La aplicación de comisiones y/o cargos debe quedar circunscripta a la efectiva prestación de un servicio que haya sido previamente solicitado, pactado y/o autorizado por el usuario.
Las comisiones obedecen a servicios que prestan los sujetos obligados y, en tal sentido, pueden incluir retribuciones a su favor que excedan el costo de la prestación.
Los cargos obedecen a servicios que prestan terceros, por lo que solamente pueden ser transferidos al costo a los usuarios.
Asimismo, el importe de los cargos que el sujeto obligado transfiera a los usuarios no podrá ser superior al que el tercero prestador perciba de particulares, sin intermediarios y en similares condiciones (servicios postales, compañía de seguros, escribanía y registros de propiedad, u otros de índole similar).
En las operaciones de crédito, los sujetos obligados podrán aplicar comisiones sobre los importes no utilizados de los acuerdos de asignación de fondos, dado que su puesta a disposición a los usuarios configura la prestación del servicio.
La precancelación total o parcial de financiaciones podrá dar lugar a la aplicación de comisiones. En el caso de precancelación total, no se admitirá la aplicación de comisiones cuando al momento de efectuarla haya transcurrido al menos la cuarta parte del plazo original de la financiación o 180 días corridos desde su otorgamiento, de ambos el mayor.
Además, será de aplicación lo previsto en el punto 1.7. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”.
2.3.2.2. No admitidos.

B.C.R.A. ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LAS NORMAS SOBRE “PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS SERVICIOS FINANCIEROS”

TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo	
1.	1.1.		"A" 5388			
	1.1.1.		"A" 5388			
	1.1.2.		"A" 5388			
	1.1.2.1.		"A" 2467		2°	S/Com. "A" 4378 y 5388.
	1.1.2.2.		"A" 5388			
	1.1.2.3.		"A" 4378			S/Com. "A" 5388.
	1.1.2.4.		"A" 5388			
	1.2.	1°	"A" 90	único		S/Com. "A" 4378 y 5388.
		2°	"A" 2900	1.	2°	S/Com. "A" 5388.
2.	2.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.3.	último	"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.3.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.3.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.3.3.	1°	"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
		2°	"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.2.3.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.3.1.		"A" 5460			S/Com. "A" 5928, 6068, 6123 y 6145 y "B" 11353.
	2.3.2.		"A" 5460			S/Com. "A" 5795, 5823, 5928 y 5990.
	2.3.3.		"A" 5460			
	2.3.4.		"A" 5460			S/Com. "A" 5928 y "B" 11353.
	2.3.5.		"A" 5460			S/Com. "A" 5849 y 5853.
	2.3.6.		"A" 5460			
	2.3.7.		"A" 5460			
	2.3.8.		"A" 5460			
	2.3.9.		"A" 5460			
	2.3.10.		"A" 5460			
	2.3.11.		"A" 5460			S/Com. "A" 5795, 5828 y 5928.
	2.3.12.		"A" 5928			S/Com. "A" 6123.
	2.3.13.		"A" 5928	2.		Incluye aclaración interpretativa. S/Com. "B" 11353.
	2.4.	1°	"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.4.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	2.4.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460, 5684, 5853 y 5891. Incluye aclaración interpretativa.
	2.5.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460, 5498, 5591, 5685 y 5928.
	2.6.		"A" 5460			
3.		1°	"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	3.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
	3.1.1.	1°	"A" 2467			S/Com. "A" 4378, 5388 y 5460.
		2°	"A" 2467			S/Com. "A" 4378, 5388 y 5460.
		3°	"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388 y 5460.
	3.1.1.1.	1°	"A" 4378		2°	S/Com. "A" 4429, 5388 y 5460.
		2°	"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388 y 5460.