



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN “C” 61963

28/09/2012

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: ***Atención al Usuario de Servicios Financieros. Cumplimiento de disposiciones.***

Nos dirigimos a Uds. a los efectos de señalarles que deben dar estricto cumplimiento a las disposiciones que involucran la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

En ese sentido, al momento de informar a su clientela en forma clara y precisa las características de los productos y servicios que ofrezcan y de concretar las operaciones que convengan, se debe entregar a los usuarios de servicios financieros copia de cada instrumento que suscriban para formalizarlas (contrato, solicitud de prestación de servicio, comisiones y otros cargos aplicables, etc.).

Asimismo, no corresponde la percepción de cargos y comisiones cuya aplicación no haya sido consentida en forma previa por el usuario, salvo que deriven de lo establecido en normas legales o reglamentarias, tales como multas, impuestos y tasas. Para el caso de operaciones en mora, su percepción resulta posible en la medida en que se trate del reembolso de erogaciones efectivamente realizadas para la protección o recuperación de los créditos, tales como gastos de protesto, judiciales, de constitución de garantías u otros de similares características.

Por otra parte, a fin de cumplir con lo establecido en el punto 2. de las normas sobre “Relaciones entre las entidades financieras y su clientela”, resulta necesario que revisen sus procesos de atención al usuario y que publiciten dicho servicio -al menos- a través de los medios específicamente reglamentados en dicho punto. Ellos son: el sitio de Internet de cada entidad y la exposición en cada casa operativa -en lugares a la vista del público- de la cartelería que anuncia la existencia del servicio de atención al cliente, el que debe estar disponible durante todo el horario de atención al público.

Finalmente, se sugiere informar en el mencionado sitio de Internet los cargos, comisiones y condiciones de los productos y servicios que ofrece (comprendidos los contratos propuestos) y, una vez concretadas las operaciones, incluir en la cuenta personal de los clientes en el “home banking” imágenes electrónicas de toda la documentación, notificaciones y reclamos relacionados con sus contratos vigentes.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Norberto S. Dorensztein
Gerente Principal de Protección
al Usuario de Servicios Financieros a/c

Alfredo A. Besio
Subgerente General
de Normas