



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7645

25/11/2022

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,  
A LOS FIDUCIARIOS DE FIDEICOMISOS FINANCIEROS COMPRENDIDOS EN LA LEY DE ENTIDADES FINANCIERAS,  
A LOS OPERADORES DE CAMBIO,  
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,  
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA,  
A LOS OTROS PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO:

Ref.: Circular  
RUNOR 1-1763:

***Protección de los usuarios de servicios financieros. Actualización.***

---

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia en función de las disposiciones difundidas mediante la Comunicación "A" 7517 y de una interpretación normativa que se incluye en el punto 2.2.2.

Asimismo, les señalamos que se incorporan en la citada normativa las disposiciones vigentes difundidas por la Comunicación "A" 7593 punto 2.

Por último, se recuerda que en la página de esta Institución [www.bcra.gob.ar](http://www.bcra.gob.ar), accediendo a "Sistema Financiero – MARCO LEGAL Y NORMATIVO – Ordenamiento 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

Enrique C. Martín  
Gerente de Emisión  
de Normas

Darío C. Stefanelli  
Gerente Principal de Emisión y  
Aplicaciones Normativas

ANEXO



-Índice-

Sección 1. Disposiciones generales.

- 1.1. Partes.
- 1.2. Criterio general y supervisión.
- 1.3. Encuadre y alcance normativo.

Sección 2. Derechos básicos de los usuarios de servicios financieros.

- 2.1. Concepto.
- 2.2. Casos especiales.
- 2.3. Recaudos mínimos de la relación de consumo.
- 2.4. Publicidad de la información.
- 2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.
- 2.6. Trato digno.
- 2.7. Revocación de la aceptación y rescisión de relaciones contractuales.

Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

- 3.1. Requisitos mínimos.
- 3.2. Controles.

Sección 4. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

- 4.1. Consultas, sugerencias y quejas.
- 4.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias.
- 4.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.
- 4.4. Actuaciones de oficio.

Sección 5. Sanciones.

Sección 6. Disposiciones transitorias.

Tabla de correlaciones.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 1. Disposiciones generales.

### 1.2. Criterio general y supervisión.

Los sujetos obligados deberán considerar y resolver fundadamente, contemplando los derechos básicos enunciados en la Sección 2. y las normas aplicables a la operatoria involucrada, los reclamos que, relacionados con los servicios que ofrecen y/o prestan, les planteen los usuarios de tales servicios.

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) supervisará la actuación de los sujetos obligados, a quienes les resultarán de aplicación las disposiciones de la Sección 5. en caso de incumplimiento de estas normas.

### 1.3. Encuadre y alcance normativo.

Estas normas son de aplicación a todos los sujetos obligados enumerados en el punto 1.1.2. de acuerdo a los tipos y funcionalidades de su operatoria particular y a las modalidades de transacciones, relaciones y contratos que celebren con los usuarios de servicios financieros.

Las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” son complementarias de las disposiciones contenidas en la legislación y regulaciones aplicables a las relaciones de consumo, en especial de lo previsto en el Código Civil y Comercial de la Nación, en la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, en la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito, y de las normas emitidas por la Autoridad Nacional de Aplicación de estas leyes y, si correspondiese, de la demás legislación y regulaciones emitidas por las autoridades provinciales en cuanto resulte de su jurisdicción y competencia.



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

Además, se deberá dar a estos usuarios la opción de obtener en sistema Braille la documentación asociada a los productos que contratan (condiciones pactadas en los contratos y los resúmenes de cuenta) no alcanzando esta exigencia a los comprobantes por operaciones de depósito, de extracción, de compraventa de moneda extranjera y de pago, realizadas por ventanilla o por cajeros automáticos y terminales de autoservicio. El sujeto obligado deberá conservar constancia de haber permitido el ejercicio de este derecho.

No se podrán cobrar comisiones y/o cargos diferenciales a estos usuarios por ninguna de las prestaciones especiales previstas en este punto.

Los servicios de banca por Internet (“home banking”) y banca móvil deberán incluir –según el caso– opciones que permitan a estas personas operar tales sistemas sin el auxilio de terceros. A tal fin las entidades financieras deberán contar con reproductor de texto-a-voz en el “home banking” y en la banca móvil para permitir la adecuada lectura de su contenido, cuando operen por estos canales, y arbitrar los medios para que las comunicaciones, avisos y/o publicidades que realicen –por sí o a través de terceros– conteniendo imágenes cuenten, además, con el texto alternativo descriptivo referido a dicha imagen mediante reproductor de texto-a-voz.

Cualquiera sea la tecnología y/o el software que se utilice, deberá garantizar que los usuarios con dificultad visual tengan acceso a las mencionadas plataformas operativas, en condiciones de igualdad, evitando cualquier tipo de discriminación.

#### 2.2.3. Personas con dificultades auditivas y/o del habla.

Las entidades financieras deberán promover la capacitación del personal de atención al público en materia de perspectiva de discapacidad –basada en el principio de accesibilidad– y en la Lengua de Señas Argentina (LSA), a efectos de brindar atención garantizando el acceso en condiciones de igualdad y mediante un trato respetuoso a usuarios con dificultad o discapacidad auditiva y/o del habla, evitando todo tipo de discriminación.

Asimismo, deberán facilitar su atención en las casas operativas por medio de su personal capacitado y/o de videollamadas con equipos de interpretación de lengua de señas argentina realizando para ello una distribución eficiente de sus recursos, teniendo en cuenta la ubicación y zona geográfica de influencia de sus casas operativas a los efectos de lograr la mayor cobertura con este servicio a los usuarios con discapacidad que lo requieran.

#### 2.2.4. Disposiciones generales.

2.2.4.1. La accesibilidad a los puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberá respetar características apropiadas para cada uno de estos grupos poblacionales que implican, entre otras medidas, la eliminación de escalones, desniveles o cualquier otra clase de obstáculos físicos o la instalación de rampas, el mantenimiento de espacios amplios entre puestos de atención, la incorporación de elementos que orienten o faciliten la circulación.

2.2.4.2. Toda renovación de equipos y/o de instalaciones en los puntos de atención al usuario del sujeto obligado deberá contemplar previamente que las necesidades de los usuarios de servicios financieros que encuadran en estos segmentos poblacionales se encuentren suficientemente atendidas.

Versión: 5a.	COMUNICACIÓN “A” 7645	Vigencia: 22/11/2022	Página 2
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

2.2.4.3. En todos los casos, las entidades financieras deberán observar, en lo pertinente, lo previsto en la Disposición N° 6/19 de la Oficina Nacional de Tecnología de la información y complementarias –Anexos I y II– sobre las Pautas de accesibilidad para el contenido Web 2.0 y los “Criterios de conformidad”, a los efectos de que las páginas de Internet –inclusive el “home banking– faciliten la accesibilidad de los usuarios con discapacidad.

Lo establecido en las presentes normas no reemplaza ni obsta el cumplimiento que los sujetos obligados deban realizar de otras disposiciones dictadas por autoridades competentes en la materia.

### 2.3. Recaudos mínimos de la relación de consumo.

#### 2.3.1. Al momento de la contratación del producto o servicio.

Las entidades financieras, ante requerimientos de apertura de cuentas a la vista por parte de los usuarios de servicios financieros, deberán ofrecer 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” y conservar constancia del ofrecimiento expreso.

##### 2.3.1.1. Requisitos mínimos de los contratos financieros.

Los contratos deben ser de clara redacción y con tamaño de tipografía mínimo de 1,8 milímetros de altura.

Los ejemplares del contrato deben suscribirse a un solo efecto y en el acto de la contratación debe entregarse uno al usuario de servicios financieros debidamente suscripto por el sujeto obligado.

Cuando se trate de solicitudes de productos o servicios que serán sometidas a la aprobación posterior del sujeto obligado, deberá entregarse al usuario de servicios financieros un ejemplar de la totalidad de los formularios que firma en ese acto, intervenido por el sujeto obligado en carácter de constancia de recepción, con ajuste a lo previsto en las normas sobre “Instrumentación, conservación y reproducción de documentos”, de corresponder. En dicha oportunidad el sujeto obligado le deberá además notificar –conservando constancia de ello– que una vez aprobada la solicitud se le proporcionará –dentro de los diez días hábiles contados a partir de la fecha de su aprobación o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último– el contrato con la firma autorizada del sujeto obligado.

Las cláusulas del contrato deben ser comprensibles y autosuficientes, correspondiendo tener por no escritas las que remitan a textos o documentos que no se proporcionen al usuario de servicios financieros en forma simultánea al momento de la firma del contrato.

Los contratos como mínimo deben contener:

- i) La descripción y especificación completa del producto y/o servicio.
- ii) La razón social, CUIT y domicilio legal del sujeto obligado.

Versión: 4a.	COMUNICACIÓN “A” 7645	Vigencia: 22/11/2022	Página 3
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

iii) Identificación del usuario de servicios financieros.

Personas humanas: nombres y apellidos completos, tipo y número de documento, CUIT/CUIL/CDI y domicilio. Personas jurídicas: razón social, CUIT y domicilio legal.

iv) Las comisiones y cargos, así como los términos y condiciones y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados y convenidos.

v) Cláusula de revocación en donde se indique que el usuario de servicios financieros tiene derecho a revocar la aceptación del producto o servicio dentro del plazo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el contrato o de la disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que suceda último, notificando de manera fehaciente o por el mismo medio en que el servicio o producto fue contratado.

Para el caso de la contratación a distancia, este plazo se contará a partir de la fecha en la cual el usuario reciba el contrato con la firma del sujeto obligado.

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 BCRA 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](http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Regimen_de_transparencia.asp)".



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

- 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 producto/s que efectivamente le interese/n.

La revocación o rescisión de un producto o servicio integrante de un contrato multiproducto podrá implicar, cuando el sujeto obligado así lo disponga, la pérdida de beneficios y/o la baja de los restantes productos o servicios asociados, excepto cajas de ahorros en pesos –cuando se encuentren abiertas– dado que éstas no integran los paquetes multiproducto (punto 1.4. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”).

En esos casos, cuando se genere un incremento en el costo total de los restantes productos o servicios, dicha circunstancia deberá ser informada previamente al usuario de servicios financieros indicando los medios disponibles para efectuar la consulta de los nuevos valores –según lo previsto en materia de publicidad en el punto 2.4.–.

#### 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.) los sujetos obligados deberán:

- proporcionar o poner a disposición del 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;
- utilizar la documentación habitual que emplean en los contratos presenciales.

Además, cuando la contratación se efectúe por medios electrónicos, los sujetos obligados deberán:

- otorgar al usuario los medios técnicos necesarios para que, antes de la contratación, pueda detectar y subsanar eventuales errores u omisiones en la carga de los datos;
- proporcionarle al usuario un mecanismo de confirmación expresa de la decisión de efectuar la contratación, de forma tal que su silencio no sea considerado como consentimiento;

Versión: 8a.	COMUNICACIÓN “A” 7645	Vigencia: 26/11/2022	Página 5
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

- asegurar que los términos de la contratación puedan ser leídos, descargados y guardados por el usuario de manera inalterable.

#### 2.3.1.4. Resumen informativo del contrato.

Los sujetos obligados deberán entregar a los usuarios antes de su formalización un resumen del contrato en el que se sinteticen, en un lenguaje llano y coloquial, los términos y alcances de las principales cuestiones que rigen la contratación con el objetivo de que el usuario comprenda qué contrata, las cuentas y operaciones que son gratuitas, los costos y riesgos para el usuario asociado a la contratación, enfatizando las cláusulas más significativas para el usuario de acuerdo con las siguientes pautas básicas:

- i) Las operaciones que se pueden realizar con el producto o servicio de que se trate, así como los canales disponibles para la concreción de las transacciones involucradas.
- ii) Las comisiones y los cargos asociados al producto o servicio y el mecanismo para aplicar cambios a las condiciones pactadas según lo dispuesto en el apartado iv) del punto 2.3.4.
- iii) Los aspectos de gratuidad asociados al producto o servicio contratado.
- iv) De corresponder, las bonificaciones convenidas, las condiciones para su aplicación y su plazo de vigencia.
- v) Para las operaciones de financiación de cualquier tipo: todos los aspectos contemplados en el punto 3.2. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”.
- vi) En el caso de préstamos personales, prendarios o hipotecarios y otros préstamos en cuotas: el importe del capital prestado, el monto total a pagar, la cantidad de cuotas, periodicidad y fecha de vencimiento, el sistema de amortización de capital y cancelación de intereses.
- vii) De tratarse de tarjetas de crédito: los límites de compra, de compra en cuotas, de financiación y de adelanto de dinero en efectivo, la forma de determinación del pago mínimo y los canales habilitados para consultar la tasa de interés vigente.
- viii) Para cuentas de depósitos y tarjetas de crédito: la periodicidad para la generación del resumen de cuenta y el plazo para su envío, así como el mecanismo y plazo para reclamar en el caso de formular objeciones a algún movimiento o consumo.
- ix) Para las financiaciones en general, las causales, los efectos de la mora y los procedimientos de ejecución especiales para el caso de las tarjetas de créditos y saldos deudores de las cuentas corrientes.
- x) Las facultades, procedimientos y canales para la tramitación del cierre de cuentas o de rescisión del contrato.



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

- xi) La facultad de revocación según lo establecido en el apartado v) del punto 2.3.1.1.
- xii) En el caso de multiproductos (paquetes de productos), se deberá informar las cuentas y operaciones gratuitas y especificar el costo de los productos y servicios adicionales, informando sobre lo previsto en el punto 2.3.1.2., comprendiendo también a los seguros ofrecidos por las entidades y a todo tipo de servicios.
- xiii) Los canales habilitados para la realización de reclamos.
- xiv) Otras cuestiones particulares que impliquen un riesgo inherente para el usuario.

### 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”.

Versión: 7a.	COMUNICACIÓN “A” 7645	Vigencia: 26/11/2022	Página 7
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

### 2.3.2.2. No admitidos.

#### 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) Depósitos de efectivo en pesos en cuentas cuyos titulares sean personas humanas o jurídicas que revistan el carácter de micro, pequeñas o medianas empresas (MiPyME), de acuerdo con las condiciones previstas en las normas sobre "Determinación de la condición de micro, pequeña o mediana empresa".
- c) Contratación y/o administración de seguros (teniendo en cuenta lo previsto en el punto 2.3.12.).
- d) Generación de resúmenes de cuenta y envío de resúmenes de cuenta virtual (esos servicios deben estar incluidos en la comisión por mantenimiento de cuenta).
- e) Evaluación, otorgamiento y/o administración de financiaciones.
- f) 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–.



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

### 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 estadounidenses, según la moneda de la operación– informada por el BCRA 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.

Para el cálculo del costo financiero total se tomará en cuenta la tasa de interés, las comisiones y cargos vigentes al momento de la contratación, indicando expresamente si esos conceptos podrán modificarse de conformidad con los parámetros y criterios preestablecidos en el contrato.

### 2.3.4. Cambios de condiciones pactadas.

A fin de modificar las condiciones pactadas debe darse la totalidad de las siguientes condiciones:

- i) En el contrato deberán encontrarse taxativamente especificadas las condiciones que pueden ser objeto de modificación, así como los parámetros o criterios objetivos para su concreción, ajustándose a lo señalado en el punto 2.3.2.

Los incrementos en las tasas de interés, comisiones y/o cargos, además, deben ser justificados desde el punto de vista técnico y económico, en el marco de lo dispuesto en el punto 2.3.2.1.

- ii) La modificación no debe alterar el objeto del contrato ni importar un desmedro respecto de los productos o servicios contratados.

- iii) Consentimiento.

En el caso de que el sujeto obligado pretenda incorporar nuevos conceptos en calidad de comisiones y/o cargos que no hubiesen sido previstos en el contrato o reducir prestaciones contempladas en él, deberá previamente obtener el consentimiento expreso del usuario de servicios financieros.

Cuando se trate de modificaciones en los valores de comisiones y/o cargos debidamente aceptados por el usuario, su consentimiento al cambio podrá quedar conformado por la falta de objeción al mismo dentro del plazo establecido en el acápite iv).

En los contratos de tarjeta de crédito el consentimiento a modificaciones en las condiciones pactadas (nuevas comisiones y/o cargos) sólo puede ser dado por el titular de la cuenta.

- iv) Notificaciones. Forma, plazos y efectos.

Versión: 12a.	COMUNICACIÓN "A" 7645	Vigencia: 26/11/2022	Página 9
---------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

El usuario de servicios financieros debe ser notificado de las modificaciones que aplicará el sujeto obligado con una antelación mínima de sesenta (60) días corridos a su entrada en vigencia. Las modificaciones que resulten económicamente más beneficiosas para el usuario –por una reducción de los valores pactados– no requieren notificación anticipada.

Las notificaciones por cambios de condiciones pactadas (nuevos conceptos y/o valores o reducción de prestaciones del servicio) serán en todos los casos gratuitas para el usuario de servicios financieros. Deberán efectuarse mediante documento escrito dirigido al domicilio real del usuario de servicios financieros –en forma separada de cualquier otra información que remita el sujeto obligado (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa– o por vía electrónica en aquellos casos en que ésta fuera la forma de comunicación. En este último caso, la notificación deberá ser clara, de fácil acceso para el usuario e incluir la fecha de emisión.

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 BCRA 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](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 (SEFyC) en el sitio [http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Primeras 10 entidades.asp](http://www.bcra.gob.ar/BCRAyVos/Primeras_10_entidades.asp):

- 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.



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

### 2.3.5. Reintegro de importes.

2.3.5.1. Todo importe cobrado o adeudado 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.;
- ii) cargos en exceso de los costos de los servicios que terceros les 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;
- iii) comisiones en exceso de las máximas fijadas por el BCRA que sean de aplicación;
- 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";
- v) en exceso de lo oportunamente pactado entre el usuario y el sujeto obligado;
- vi) otros generados en forma impropia por su naturaleza, tales como intereses compensatorios por saldos deudores generados en cuentas de depósito distintas de la cuenta corriente bancaria;
- vii) así como los importes adeudados al usuario por haber liquidado en forma incorrecta promociones, descuentos u otro tipo de beneficios –es decir, que no se ajustan a los términos, condiciones y/o modalidades que hubieran sido ofrecidos, publicitados o convenidos–;

deberá serle reintegrado dentro de:

- los diez (10) días hábiles siguientes al momento de la presentación del reclamo ante el sujeto obligado, de conformidad con las previsiones del punto 3.1.6.; o
- los cinco (5) días hábiles siguientes al momento de constatarse tal circunstancia por el sujeto obligado o por la fiscalización que realice la SEFyC.

Ello, sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder.

En tales situaciones, corresponderá reconocer el importe de los gastos que resulten razonables realizados para la obtención del reintegro y, en todos los casos, los intereses compensatorios pertinentes, computados desde la fecha del cobro indebido hasta la de su efectiva devolución. A ese efecto, el sujeto obligado deberá aplicar 1,5 veces la tasa promedio correspondiente al período comprendido entre el momento en que la citada diferencia hubiera sido exigible –fecha en la que se cobraron los importes objeto del reclamo– y el de su efectiva cancelación, computado a partir de la encuesta diaria de tasas de interés de depósitos a plazo fijo de 30 a 59 días –de pesos o dólares estadounidenses, según la moneda de la operación– informada por el BCRA sobre la base de la información provista por la totalidad de bancos públicos y privados. Cuando la tasa correspondiente a tal encuesta no estuviera disponible, se deberá tomar la última informada.

Versión: 13a.	COMUNICACIÓN "A" 7645	Vigencia: 26/11/2022	Página 11
---------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

Cuando el usuario posea en la entidad financiera obligada una cuenta a la vista que se halle abierta a su nombre, ésta deberá acreditar ese importe en dicha cuenta en forma automática sin necesidad de requerimiento expreso. Si ello no fuera posible o no se tratare de una entidad financiera, el importe del reintegro deberá ser acreditado en una tarjeta de crédito de su titularidad o detráido del saldo vigente de la financiación que lo generó.

Deberá notificarse la acreditación del reintegro o, en su caso, su puesta a disposición mediante aviso efectuado a través de medios electrónicos –cajeros automáticos, banca por Internet (“home banking”), etc.– y/o servicios telefónicos –tales como mensajes de texto y/o voz– y:

- a) documento escrito dirigido a su domicilio –en forma separada de cualquier otra información que se le remita (resúmenes de cuenta, boletines informativos, etc.), aun cuando forme parte de la misma remesa–; o
- b) a su correo electrónico –en aquellos casos en que hubiere expresamente aceptado esa forma de notificación–.

Estas disposiciones serán de aplicación a los efectos de dar cumplimiento a acuerdos extrajudiciales homologados, acuerdos homologados por acciones colectivas (artículo 54 de la Ley 24.240) o sentencias judiciales, en la medida en que no se opongan a lo previsto en esos acuerdos o a lo dispuesto por los poderes públicos de las distintas jurisdicciones.

Adicionalmente, el sujeto obligado deberá verificar si este tipo de situaciones que generan la obligación de reintegros ha ocurrido respecto de los usuarios que se encuentren en la misma situación y, de corresponder, proceder a su reintegro según el procedimiento previsto en este punto, notificando de tal circunstancia y resultados a su Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros.

### 2.3.6. Restricciones al uso de productos y/o servicios contratados.

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito que, como resultado de la aplicación de medidas de seguridad, imposibiliten el uso de productos y/o servicios contratados por un usuario de servicios financieros –por ejemplo, a través del bloqueo de tarjetas de débito, crédito y/o compra y/o inhabilitando el acceso al servicio de banca por Internet (“home banking”)–, deberán:

2.3.6.1. informarle al usuario la situación mediante el empleo de alguno de los medios electrónicos de comunicación disponibles –tales como correo electrónico o teléfono– en el mismo día de su efectiva aplicación, indicando los motivos de la medida, así como los canales disponibles para tramitar la rehabilitación del producto/servicio;

2.3.6.2. posibilitar la rehabilitación de los productos/servicios a través de:

- alguno de los medios electrónicos de comunicación que el sujeto obligado utilice para comunicarse con sus clientes; y
- en forma presencial –en cualquier sucursal–.

Versión: 9a.	COMUNICACIÓN “A” 7645	Vigencia: 26/11/2022	Página 12
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

#### 2.3.7. Nuevas copias de documentación.

El usuario de servicios financieros podrá solicitar –a su cargo y en cualquier momento de la relación de consumo– al sujeto obligado nuevas copias del/de el/los contrato/s vigente/s que lo vinculan con él.

#### 2.3.8. Interpretación.

La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el usuario de servicios financieros. Cuando existan dudas sobre el alcance de su obligación se estará a la que sea menos gravosa.

#### 2.3.9. Cláusulas abusivas.

En los contratos celebrados entre el usuario de servicios financieros y los sujetos obligados, se tendrán por no escritas las cláusulas que:

2.3.9.1. Desnaturalicen las obligaciones del sujeto obligado.

2.3.9.2. Importen una renuncia o restricción a los derechos del usuario de servicios financieros, o amplíen derechos del sujeto obligado.

2.3.9.3. Por su contenido, redacción o presentación no sea razonable esperar que se las incluya por no guardar conexión con la naturaleza del contrato.

2.3.9.4. Impongan obstáculos onerosos para el ejercicio efectivo de los derechos del usuario de servicios financieros.

2.3.9.5. Coloquen al usuario de servicios financieros en una situación desventajosa o desigual con el sujeto obligado.

2.3.9.6. Transfieran la responsabilidad del sujeto obligado a terceros.

2.3.9.7. Establezcan la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario de servicios financieros.

2.3.9.8. 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.

#### 2.3.10. Irrenunciabilidad.

Los derechos y/o facultades reconocidos al usuario por estas normas no pueden en ningún caso ser dispensados ni renunciados.

#### 2.3.11. 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 BCRA (“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.

Versión: 8a.	COMUNICACIÓN “A” 7645	Vigencia: 26/11/2022	Página 13
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

### 2.3.12. 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.

#### 2.3.12.1. 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.

#### 2.3.12.2. 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 de 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.

### 2.3.13. Seguros como contratación no accesoria a un servicio financiero.

Los sujetos obligados no podrán percibir 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”.

Versión: 11a.	COMUNICACIÓN “A” 7645	Vigencia: 26/11/2022	Página 14
---------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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

TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo	
1.	1.1.		“A” 5388			
	1.1.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5482.
	1.1.2.		“A” 5388			
	1.1.2.1.		“A” 2467		2°	S/Com. “A” 4378 y 5388.
	1.1.2.2.		“A” 5388			S/Com. “A” 6443.
	1.1.2.3.		“A” 4378			S/Com. “A” 5388.
	1.1.2.4.		“A” 5388			S/Com. “A” 7146.
	1.1.2.5.		“A” 7146	6.		
	1.2.	1°	“A” 90	Único		S/Com. “A” 4378, 5388 y 6279.
		2°	“A” 2900	1.	2°	S/Com. “A” 5388, 6279 y 6462.
1.3.		“A” 7593	2.			
2.	2.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 7199.
	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, 6664 y 7517. Incluye interpretación normativa.
	2.2.3.		“A” 7517	1.IV)		
	2.2.4.1.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.4.2.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460.
	2.2.4.3.		“A” 7517	1. III)		
	2.2.4.	último	“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, 6145, 6188, 6448, 7199, “B” 11353 y 12135.
	2.3.2.		“A” 5460			S/Com. “A” 5795, 5823, 5928, 5990 y 6681.
	2.3.3.		“A” 5460			
	2.3.4.		“A” 5460			S/Com. “A” 5928, 6279, 7199 y “B” 11353.
	2.3.5.		“A” 5460			S/Com. “A” 5849, 5853, 6279, 6419 y 6664.
	2.3.6.		“A” 6664	1.		S/Com. “A” 7146.
	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			
	2.3.12.		“A” 5460			S/Com. “A” 5795, 5828 y 5928.
	2.3.13.		“A” 5928			S/Com. “A” 6123.
	2.3.14.		“A” 5928	2.		Incluye aclaración interpretativa. S/Com. “B” 11353 y “A” 6664.
	2.4.	1°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460, 7146, 7162 y 7199.
2.5.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460, 5498, 5591, 5685, 5928, 6279 y 7146.	
2.6.		“A” 5460			S/Com. “A” 6664 y 7162.	
2.7.		“A” 7199				
3.		1°	“A” 5388			S/Com. “A” 5460 y 6418.