



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7744

17/04/2023

A LAS 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,
A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO QUE OFRECEN CUENTAS DE PAGO,
A LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO QUE CUMPLEN LA FUNCIÓN DE INICIACIÓN:

Ref.: Circular
RUNOR 1-1791:

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" 7593 –puntos 1., 3. y 5.–.

Se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gob.ar, accediendo a "Sistema Financiero - 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

Oscar A. Diakovsky
Gerente Principal de Protección
al Usuario de Servicios Financieros

Estela M. del Pino Suárez
Subgerenta General de Régimen Informativo y
Protección al Usuario de Servicios Financieros

ANEXO



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

1.1. Partes.

1.1.1. Usuario de servicios financieros.

A los efectos de la presente reglamentación, este concepto comprende a las personas humanas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los servicios ofrecidos por los sujetos obligados que se enuncian en el punto 1.1.2., como a quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos.

A los fines de que los sujetos obligados hagan operativa la individualización de los usuarios de servicios financieros, se considerará que revisten ese carácter las personas humanas y las personas jurídicas que no adquieran o utilicen productos o servicios financieros ofrecidos por los sujetos obligados para ser incorporados a su actividad comercial. Ello, siempre que estos últimos no cuenten con elementos de juicio que permitan concluir razonablemente que corresponde darles otro tratamiento.

Forman también parte de esta categoría los deudores de créditos cedidos por las entidades financieras comprendidas en la Ley de Entidades Financieras, independientemente de que hayan o no sido notificados fehacientemente de la transferencia de su obligación, así como los deudores de créditos adquiridos por entidades financieras por cesión.

1.1.2. Sujetos obligados.

1.1.2.1. Entidades financieras.

1.1.2.2. Operadores de cambio, por las operaciones comprendidas en las normas sobre "Exterior y cambios".

1.1.2.3. Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras.

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

1.1.2.5. Otros proveedores no financieros de crédito alcanzados por las normas sobre "Proveedores no financieros de crédito", excepto que se trate de asociaciones mutuales o cooperativas, por las financiaciones que otorguen.

1.1.2.6. Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP).

1.1.2.7. Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) y prestan el servicio de billetera digital.

Cuando un tercero desarrolle tareas relativas a servicios ofrecidos por los sujetos obligados o en su nombre, ambos serán responsables por el cumplimiento de las presentes normas. Lo anterior deberá establecerse en los instrumentos que acuerden la realización de dichas tareas.



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

2.1. Concepto.

Los usuarios de servicios financieros tienen derecho, en toda relación de consumo, a:

- la protección de su seguridad e intereses económicos;
- recibir información clara, suficiente, veraz y de fácil acceso y visibilidad acerca de los productos y/o servicios que contraten –incluyendo sus términos y condiciones–, así como copia de los instrumentos que suscriban;
- la libertad de elección; y
- condiciones de trato equitativo y digno.

Los sujetos obligados deberán adoptar las acciones necesarias para garantizar estos derechos a todos los actuales y potenciales usuarios de los servicios que ofrecen y prestan, de manera de asegurarles condiciones igualitarias de acceso a tales servicios.

2.2. Casos especiales.

2.2.1. Personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso a y/o de permanencia en los puntos de atención al usuario (casas operativas).

Son aquellas personas que se desplazan con dificultad –requieran o no de ayuda técnica para ambular– o que por cualquier otra limitación física revelen impedimentos para permanecer de pie y/o acceder de la manera usual a las casas operativas. Se considerarán comprendidas en este segmento a las mujeres embarazadas o personas que cargan en brazos niños de hasta dos años.

Deberán recibir atención prioritaria en las casas operativas y quedar eximidos de formar la fila correspondiente al resto de los usuarios de servicios financieros. En el caso de que deban aguardar para ser atendidos, se les deberá proveer de asientos adecuados.

2.2.2. Personas con dificultades visuales.

Los cajeros automáticos destinados a los usuarios de servicios financieros con dificultades visuales deberán contar con “software” reproductor de texto-a-voz, auriculares con su respectivo conector estándar, teclado con sistema Braille o estándar con relieve resaltado y mecanismo audible y perceptible destinado a alertar el olvido de la tarjeta y/o del dinero dispensado por el equipo.

Los sujetos obligados enumerados en el punto 1.1.2., en la medida en que corresponda, deberán alcanzar la cobertura del servicio con esos cajeros automáticos en al menos el 10 % del total de los equipos instalados, comenzando con aquellos emplazados en las localidades de mayor población, sin perjuicio de las mayores obligaciones a favor de tales personas que pueda imponer la normativa local.



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 los sujetos obligados enumerados en el punto 1.1.2., en la medida en que corresponda, 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, los PSPCP y los PSI, en la medida en que corresponda, 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.



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

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.

2.2.4.3. En todos los casos, las entidades financieras, los PSPCP y los PSI 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.

Versión: 5a.	COMUNICACIÓN “A” 7744	Vigencia: 28/02/2023	Página 3
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

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.
- 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.



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

- 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”.
- 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;

Versión: 9a.	COMUNICACIÓN “A” 7744	Vigencia: 18/04/2023	Página 5
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

- 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;
- 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.



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

- x) Las facultades, procedimientos y canales para la tramitación del cierre de cuentas o de rescisión del contrato.
- 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.

Versión: 8a.	COMUNICACIÓN “A” 7744	Vigencia: 18/04/2023	Página 7
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

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.

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–.

Versión:11a.	COMUNICACIÓN “A” 7744	Vigencia: 18/04/2023	Página 8
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

2.4.2. Exhibidos bajo el nombre “Contratos de adhesión – Ley 24.240 de Defensa del Consumidor”, deberán publicar en su sitio de Internet institucional los modelos de contrato de adhesión de todos los productos y/o servicios ofrecidos –discriminando por cada modalidad, plan, producto y/o servicio–, así como toda otra condición general y/o particular de adhesión establecida mediante los que se instrumenten derechos y obligaciones vigentes con sus usuarios y las promociones y bonificaciones –con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones–.

El acceso a la citada información deberá ser fácil y directo desde la página de inicio de su sitio de Internet institucional a través de un único hipervínculo y ocupar un lugar destacado, en cuanto a visibilidad y tamaño, en esa página.

2.4.3. En todos los casos se deberá entregar a los usuarios de servicios financieros copia íntegra de los instrumentos que suscriben al momento de solicitar productos o servicios financieros y habilitar, a través del servicio de banca por Internet –“home banking”– o, en su defecto, a través de su sitio de Internet –sujeto al cumplimiento de procedimientos para el acceso y autenticación de los usuarios–, la consulta y descarga del contrato suscripto y de las ofertas o promociones especiales que se hubieran ofertado, pactado y que se encuentren vigentes para el usuario.

En toda publicidad que realicen de sus productos y/o servicios –independientemente del medio utilizado e incluso cuando se dirija a personas humanas que no revistan el carácter de usuarias de servicios financieros–, los sujetos obligados deberán evitar prácticas o acciones que reflejen o promuevan visiones estereotipadas y jerarquizantes de los géneros, androcentrismo, lenguaje sexista, violencia mediática y/o simbólica contra mujeres y personas LGBTTIQ+. Entre otras, deberán evitar la condescendencia masculina –conocida como “mansplaining”–, utilizar la imagen de la mujer como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar o asociada a comportamientos estereotipados, o reproducir mensajes homofóbicos, lesbofóbicos y transfóbicos.

2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades financieras, los PSPCP, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito que ofrezcan y comercialicen productos y/o servicios que se perfeccionan con la firma o aceptación de contratos con cláusulas preestablecidas (contratos de adhesión), deberán informar las comisiones y cargos que cobren a los usuarios de servicios financieros mediante el régimen informativo establecido al efecto.

Las altas –comisiones de nuevos productos y/o servicios que deseen comercializar– y los aumentos en las comisiones que deseen implementar deberán ser previamente informados por la vía consignada en el párrafo precedente y sólo podrán ser notificadas a aquellos usuarios de servicios financieros luego de transcurridos treinta (30) días corridos desde la fecha de información al BCRA. También deberán informar las modificaciones de los cargos.

Las reducciones en las comisiones y/o cargos podrán aplicarse sin demora, sin perjuicio de que deberán ser informadas al BCRA dentro de los treinta (30) días corridos siguientes de su aplicación.

Versión: 2a.	COMUNICACIÓN “A” 7744	Vigencia: 28/02/2023	Página 16
--------------	-----------------------	-------------------------	-----------



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.		
	1.1.2.6.		"A" 7593	1.		
	1.1.2.7.		"A" 7593	1.		
	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, 7517 y 7744. Incluye interpretación normativa.
	2.2.3.		"A" 7517	1.IV)		S/Com. "A" 7744.
	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)		S/Com. "A" 7744.
	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, 7146 y 7744.
	2.6.		"A" 5460			S/Com. "A" 6664 y 7162.
2.7.		"A" 7199				
3.		1°	"A" 5388			S/Com. "A" 5460 y 6418.