



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6292	01/08/2017
-----------------------	------------

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:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1305

"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 al efecto de actualizarlas con las disposiciones difundidas mediante la Comunicación "A" 6279 y que entraron en vigencia el 19.7.17.

Posteriormente les haremos llegar las hojas que corresponderá reemplazar en las citadas normas con las disposiciones cuya vigencia opera a partir del 1.11.17.

Finalmente, se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gov.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 REPÚBLICA ARGENTINA

Matías A. Gutiérrez Girault
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.

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. Otras disposiciones.

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

- 3.1. Requisitos mínimos.
- 3.2. Controles.

Sección 4. Publicidad del Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

Sección 5. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

- 5.1. Consultas, sugerencias y quejas.
- 5.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias.
- 5.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.
- 5.4. Actuaciones de oficio.

Sección 6. Sanciones.

Sección 7. Disposiciones transitorias.

Tabla de correlaciones.



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.

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. Casas, agencias y oficinas de cambio, excepto por las operaciones permitidas de conformidad con el art. 3° del Decreto N° 62/71.

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, excepto por las operaciones no comprendidas en la Ley de Tarjetas de Crédito.

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.

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 6. en caso de incumplimiento de estas normas.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN "A" 6292	Vigencia: 19/07/2017	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

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”.

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:

- 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.

2.3.5. Reintegro de importes.

2.3.5.1. Todo importe cobrado de cualquier forma al usuario de servicios financieros por los siguientes conceptos:

- tasas de interés, comisiones y/o cargos sin el cumplimiento de lo previsto en los puntos 2.3.2. a 2.3.4.; y/o
- cargos en exceso de los costos de los servicios que terceros le 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; y/o
- comisiones en exceso de las máximas fijadas por el BCRA que sean de aplicación; y/o
- 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”; y/o

Versión: 7a.	COMUNICACIÓN “A” 6292	Vigencia: 19/07/2017	Página 8
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

- v) en exceso de lo oportunamente pactado entre el usuario y el sujeto obligado; y/u
- 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;

deberá serle reintegrado dentro de:

- los veinte (20) días hábiles siguientes al momento de la presentación del reclamo ante el sujeto obligado, de conformidad con las previsiones del punto 3.1.4.; 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.

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–.



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

Aquellos conceptos que no se encuentren publicados en el sitio de Internet de estos sujetos obligados, no podrán ser cobrados a los referidos usuarios de servicios financieros.

2.5. Información al Banco Central de la República Argentina.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra 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.

2.6. Otras disposiciones.

Las políticas, prácticas y procedimientos de los sujetos obligados no podrán representar un trato discriminatorio de los usuarios.

Los sujetos obligados deberán adoptar los recaudos necesarios a los efectos de prevenir particularmente los actos u omisiones discriminatorios determinados por motivos tales como raza, religión, nacionalidad, ideología, opinión política o gremial, edad, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos.

En particular, no corresponderá el rechazo de solicitudes de financiación por el solo dato de la edad del solicitante, cuando su nivel de ingresos proyectados sea suficiente y sea posible tomar cobertura por su riesgo de muerte mediante la contratación de un seguro de vida sobre saldo deudor. Ello no obstante, será decisión del sujeto obligado contratar o no dicho seguro.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

Los sujetos obligados deberán establecer este servicio para dar tratamiento y resolver las consultas y reclamos que presenten los usuarios de servicios financieros, observando las normas legales, reglamentarias y disposiciones vigentes en materia de protección al usuario de servicios financieros.

3.1. Requisitos mínimos.

3.1.1. Responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular o suplente a cargo).

El Directorio o autoridad equivalente de los sujetos obligados a que se refiere el punto 1.1.2. deberá nombrar a un funcionario como responsable de atención al usuario de servicios financieros en carácter de titular y, por lo menos, otro como suplente, quienes deberán asegurar la adecuada atención de los usuarios de servicios financieros, de conformidad con lo establecido en el punto 3.1.2.

Deberá obrar en poder del sujeto obligado la documentación respaldatoria de las designaciones, junto con los datos personales de los funcionarios nombrados como responsables (titular y suplente/s). Además, deberán mantenerse actualizados e informarse por medio del régimen informativo establecido al efecto los números de teléfonos, fax y dirección/es postales y de correo electrónico destinadas a la canalización de las comunicaciones vinculadas con el servicio de atención al usuario de servicios financieros.

Sus funciones y responsabilidades serán:

3.1.1.1. Recibir y dar curso a las presentaciones –concernientes al sujeto obligado que representan– que inicien los usuarios de servicios financieros, así como las que les trasladen y/o formulen –dentro de sus respectivas competencias– el BCRA y/u otros entes públicos.

Las consultas o reclamos originados en cuestiones suscitadas con deudores de fideicomisos financieros que no fueron notificados fehacientemente de la transferencia fiduciaria de su obligación deberán ser atendidos por el responsable de atención al usuario de servicios financieros de la entidad financiera cedente.

Los requerimientos relacionados con situaciones que hubieren dado lugar a acciones legales –judiciales o extrajudiciales– iniciadas por el sujeto obligado o por el usuario de servicios financieros, podrán ser canalizados internamente a través de otras áreas del sujeto obligado de acuerdo con el procedimiento que éste establezca. Ello no obstará a que, en estos casos, los usuarios de servicios financieros puedan requerir y recibir información y/o explicaciones a través del servicio de atención al usuario del sujeto obligado.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

3.1.3. Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR).

Se deberán asentar en una base de datos única y centralizada todas las presentaciones (consultas o reclamos) recibidas de los usuarios de servicios financieros, independientemente del medio a través del cual fueron canalizadas y de la casa receptora.

Las consultas y/o reclamos que deben ser asentados en el RCCR son aquellos que, para su respuesta al cliente, requieren del análisis de la documentación obrante en el sujeto obligado y/o del pedido de información y/o documentación a otros sujetos u organismos, de manera tal que no se puede dar la respuesta en forma inmediata. También deben ser asentados en el mencionado registro aquellos reclamos que representan una queja por presunto incumplimiento, prestación defectuosa o falta de prestación de un producto o servicio ofrecido por el sujeto obligado, aun cuando pueda dárseles respuesta en forma inmediata.

Deberán consignarse como mínimo los siguientes datos: número de consulta o reclamo; fecha, canal y motivo de la presentación; tipo y número de documento de identificación del presentante; casa receptora y afectada/s; otra/s entidad/es involucrada/s y el estado del trámite, el cual deberá mantenerse actualizado (pendiente de respuesta, con respuesta provisoria o definitiva al presentante, junto con la respuesta brindada, etc.).

Los números asignados a las presentaciones deberán ser correlativos y la base de datos sólo podrá ser modificada para la incorporación de nuevas consultas o reclamos, o para el agregado de nueva información sobre el estado actualizado de los trámites.

Cuando la consulta o el reclamo sea iniciada/o llamando a una línea o central telefónica o ingresando datos en una página de Internet, habilitadas para ese fin, el número de consulta o reclamo deberá ser provisto en el acto al presentante, respetando la correlatividad citada.

Para los casos en que el presentante no reciba automáticamente el número de su consulta o reclamo, se deberá establecer un procedimiento que prevea la notificación del número o código que le sea asignado dentro de los tres (3) días hábiles de iniciada la presentación ante el sujeto obligado.

La información incorporada a esta base de datos deberá conservarse por el término de diez (10) años.

3.1.4. Recepción de las presentaciones y tiempo de respuestas.

Las presentaciones de los usuarios de servicios financieros deberán poder realizarse por teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc. y los datos para su direccionamiento deberán encontrarse disponibles de acuerdo con lo previsto en el punto 4.2.

Se deberá contemplar un procedimiento de atención personalizado para aquellos clientes que lo soliciten.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 3. Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

3.2.2.2. El sujeto obligado deberá, ante la solicitud del usuario de servicios financieros, extender una constancia con la identificación de su consulta o reclamo y el estado actualizado de su trámite. Si el trámite ha finalizado, el usuario de servicios financieros tendrá derecho a solicitar una nota escrita, suscripta por el responsable de atención o por funcionario autorizado del área que haya intervenido, en la que se transcriban íntegramente la resolución adoptada y sus fundamentos.

3.2.3. Del Banco Central de la República Argentina.

En la sede en la cual desempeñe sus funciones el responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular o suplente a cargo) deberán encontrarse a disposición del BCRA:

- 3.2.3.1. Acceso al Registro Centralizado de Consultas y Reclamos así como la documentación respaldatoria de los trámites a que dieron lugar.
- 3.2.3.2. El manual de procedimiento respectivo.
- 3.2.3.3. Los reportes integrales escritos anuales de la auditoría interna del sujeto obligado.
- 3.2.3.4. Los reportes elaborados por el responsable de atención al usuario de servicios financieros de conformidad con el punto 3.1.1.7., con la respectiva evaluación del Directorio o autoridad equivalente del sujeto obligado.
- 3.2.3.5. La documentación relativa a la designación de los responsables de atención al usuario de servicios financieros (titular y/o suplente a cargo), según lo indicado en el punto 3.1.1.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 4. Publicidad del Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

En la/s página/s de Internet del sujeto obligado y en todos sus puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) deberán exponerse carteles, pizarras y/o anuncios bien visibles dando a publicidad:

- 4.1. La existencia de este servicio.
- 4.2. Los nombres y apellidos de los responsables (titular y suplente/s) designados ante el BCRA 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).
- 4.3. Los distintos medios alternativos entre los que podrá optar el usuario de servicios financieros para canalizar su consulta o reclamo.
- 4.4. El procedimiento de atención y el plazo máximo de veinte (20) días hábiles para responder y resolver definitivamente las consultas y reclamos.
- 4.5. 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 BCRA.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 5. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

5.1. Consultas, sugerencias y quejas.

La Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros brindará respuesta por los medios habilitados a las consultas del público sobre la normativa emitida por la Institución y la información publicada en su sitio institucional en Internet, dando orientación a los usuarios de servicios financieros sobre la manera de canalizar los reclamos por la actuación de los sujetos previstos en el punto 1.1.2.

También se recibirán de los usuarios de servicios financieros –por igual vía– comentarios, sugerencias y quejas en relación con la actuación de los sujetos obligados.

5.2. Reclamos no respondidos o con respuestas insatisfactorias.

5.2.1. Cuando el usuario de servicios financieros reciba de la entidad una respuesta que no considere satisfactoria o transcurra el plazo de veinte (20) días hábiles desde el momento de haber presentado al sujeto obligado su reclamo sin haber recibido respuesta alguna, podrá informar lo ocurrido al BCRA –por alguno de los medios habilitados–, efectuando una presentación que cumpla los siguientes recaudos:

5.2.1.1. Ser dirigida a la Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros o por los medios electrónicos habilitados a tal efecto en el sitio de Internet institucional del BCRA, presentada por el usuario, su representante legal o apoderado.

5.2.1.2. Indicar nombre, apellido, número de documento de identificación válido –conforme a lo previsto en las normas sobre “Documentos de identificación en vigencia”–, número de identificación fiscal, domicilio real y constituido del usuario y, en su caso, de su representante o apoderado, así como también el teléfono y dirección de correo electrónico de contacto.

5.2.1.3. Adjuntar copia simple o imagen del documento de identificación del presentante y, de tratarse de representantes legales o apoderados, del instrumento que acredite su condición de tales, cuya vigencia se asegurará en carácter de declaración jurada.

5.2.1.4. Relatar en forma clara y precisa los hechos y el reclamo efectuado a la entidad.

5.2.1.5. Proveer conjuntamente con la presentación los datos de identificación del reclamo previo ante el sujeto obligado (número, fecha, entidad y sucursal, etc.) y, en su caso, la respuesta de la entidad.

5.2.1.6. Acompañar la documentación que acredite el reclamo informado o indicar su localización.

5.2.2. El BCRA utilizará la información recibida a efectos de analizar las prácticas y conductas de los sujetos obligados en relación con la normativa aplicable, identificar el universo de usuarios alcanzados y, de advertir incumplimientos, ejercer sus facultades disciplinarias.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN “A” 6292	Vigencia: 19/07/2017	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 5. Actuación del Banco Central de la República Argentina.

Paralelamente, se remitirán las presentaciones recibidas a las autoridades administrativas con competencia en defensa del consumidor para su tramitación y respuesta individual al usuario.

Todo lo anterior es sin perjuicio de las acciones administrativas o judiciales que pudieran ejercer los usuarios de servicios financieros.

5.3. Actuación en defensa del interés general de los usuarios.

La Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros tramitará las denuncias que presenten las asociaciones de consumidores y usuarios reconocidas por autoridades competentes en la materia, cuando de ellas surja la posible afectación de intereses generales de los usuarios de servicios financieros como consecuencia de presuntos incumplimientos de los sujetos obligados.

La asociación denunciante deberá acreditar su condición de entidad reconocida y dar cumplimiento en su presentación a los recaudos pertinentes del punto 5.2.1.

5.4. Actuaciones de oficio.

El BCRA iniciará de oficio acciones correctivas en aquellos casos que revistan urgencia o gravedad y en las cuestiones que, detectadas como consecuencia de lo previsto en los puntos precedentes o en el marco de su actuación como autoridad de supervisión, considere puedan afectar a los usuarios en forma general.



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			
	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, 5388 y 6279.
	2°	“A” 2900	1.	2°	S/Com. “A” 5388 y 6279.	
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, 6145, 6188 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, 6279 y “B” 11353.
	2.3.5.		“A” 5460			S/Com. “A” 5849, 5853 y 6279.
	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.	
2.5.		“A” 5388			S/Com. “A” 5460, 5498, 5591, 5685, 5928 y 6279.	
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, 5460 y 6279.
	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.
		3°	“A” 4378			S/Com. “A” 4429, 5388 y 5460.
3.1.1.2.		“A” 2467			S/Com. “A” 4378, 5388 y 5460.	



PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS							
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES	
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo		
3.	3.1.1.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.1.1.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.1.1.5.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.1.1.6.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.1.1.7.		"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388 y 5460.	
	3.1.2.	1°		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
		2°		"A" 2467			S/Com. "A" 4378, 5388 y 5460.
		3°		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
		4°		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388 y 5460.
	3.1.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460 y 6279.	
	3.1.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.1.		"A" 4378			S/Com. "A" 5388 y 5460.	
	3.2.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.2.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.2.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.3.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460 y 6279.	
	3.2.3.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.3.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
3.2.3.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.		
3.2.3.5.		"A" 6279		3.			
4.		1°	"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.	
	4.1.		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.	
	4.2.		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.	
	4.3.		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.	
	4.4.		"A" 4429		2°	S/Com. "A" 5388.	
	4.5.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
5.	5.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	5.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	5.2.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199 y 6279.	
	5.2.1.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199.	
	5.2.1.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199.	
	5.2.1.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199.	
	5.2.1.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199 y 6279.	
	5.2.1.5.		"A" 5388			S/Com. "A" 6199 y 6279.	
	5.2.1.6.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	5.2.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
	5.3.		"A" 5388				
5.4.		"A" 5388					
6.			"A" 4378		2°	S/Com. "A" 4429 y 5388.	
7.	7.1.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	7.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	7.3.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	7.4.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	7.5.		"A" 5460				
	7.6.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	