



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6458

23/02/2018

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,  
A LOS OPERADORES 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 - 1382

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

---

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar en anexo las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia en función de la resolución difundida mediante la Comunicación "A" 6418.

Asimismo, 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 - 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 Guirault  
Gerente de Emisión  
De Normas

Darío C. Stefanelli  
Gerente Principal de Emisión y  
Aplicaciones Normativas

ANEXO



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, adoptando acciones que reduzcan su reiteración.

### 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.

3.1.1.2. Aplicar estas disposiciones así como las que el sujeto obligado establezca en materia de servicio de atención al usuario de servicios financieros en su manual de procedimiento.

3.1.1.3. Participar en el diseño de nuevos productos y servicios así como en la modificación de los existentes, para su adecuación a la normativa vigente en materia de protección del usuario de servicios financieros.



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

- 3.1.1.4. Verificar que la publicidad que por cualquier medio realice el sujeto obligado sobre productos y servicios que ofrezca se ajuste a las normativas vigentes en igual materia.
- 3.1.1.5. Velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Sección 2. en todos los puntos de atención al usuario (casas operativas y cajeros automáticos) del sujeto obligado que representa.
- 3.1.1.6. Dirigir el proceso de análisis de las causas generadoras de los eventos de reclamos, estén o no relacionados con la devolución de importe prevista en el último párrafo del punto 2.3.5.1., de los que pueda inferirse la afectación de un conjunto de usuarios, propendiendo a las correcciones que eviten que se originen nuevos casos.”
- 3.1.1.7. Administrar y tener actualizado: (i) el Registro Centralizado de Consultas y Reclamos (RCCR) a que se refiere el punto 3.1.3.; (ii) el Registro de Reintegros de Importes (RRI) previsto en el punto 3.1.4.; y (iii) el Registro de Denuncias ante Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) establecido en el punto 3.1.5., actuando coordinadamente –cuando corresponda– con el personal que lo represente a nivel zonal o por casa.
- 3.1.1.8. Elaborar y elevar al Directorio o autoridad equivalente –en el caso de los sujetos obligados no alcanzados por la obligación prevista en el punto 3.2.1.1.– o al Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros o al Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros –según corresponda–, con periodicidad como mínimo trimestral, un reporte acerca de: (i) las consultas y reclamos recibidos; (ii) las intervenciones requeridas por denuncias tramitadas ante las instancias judiciales y/o administrativas de defensa del consumidor que resulten competentes y (iii) los reintegros de importes realizados. El reporte consignará, según corresponda, un desglose por los siguientes criterios: tipo de temas que los originan, cantidades, montos involucrados, los productos y casas involucradas y los plazos promedio de resolución. Además, deberán contener estadísticas comparativas respecto de períodos anteriores y –de corresponder– propuestas correctivas.

Cuando la envergadura del sujeto obligado y/o la naturaleza y complejidad de sus productos y procesos y/o la magnitud de sus operaciones lo justifiquen, los procedimientos internos deberán contemplar la designación, por casa o por región, de personal con funciones de representación del responsable de atención al usuario de servicios financieros –sin que ello implique una delegación de sus responsabilidades– así como el establecimiento de mecanismos de reporte al responsable titular –o suplente a cargo–, de quien dependerán directamente.



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

### 3.1.2. Manual de procedimiento.

Los sujetos obligados deberán explicitar en un manual de procedimiento los pasos y los recaudos que observarán para la atención de las consultas y reclamos de sus usuarios de servicios financieros.

Deberá ser aprobado por el Directorio o autoridad equivalente del sujeto obligado, previa toma de conocimiento del Comité de Auditoría y, según corresponda, del Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros o del Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, dejando constancia en el acta respectiva de la versión que se autoriza.

El mismo procedimiento será de aplicación para toda modificación que se realice del manual.

Se deberán definir detalladamente los procedimientos de atención aplicables a cada tipo de usuario de servicios financieros, contemplando separadamente los casos especiales del punto 2.2.

### 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.



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

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. Registro de Reintegros de Importes (RRI).

En este registro se deberán asentar los montos reintegrados a los usuarios, identificando en cada caso al usuario afectado, la causal generadora del evento, los productos y casas involucradas.

#### 3.1.5. Registro de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA).

En este registro se asentarán todas las intervenciones originadas en denuncias efectuadas ante instancias judiciales y/o administrativas de defensa del consumidor, identificando al usuario afectado y especificando el importe involucrado, la causal generadora del evento, los productos y casas involucradas.

#### 3.1.6. 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.

Toda consulta o reclamo debe ser definitivamente resuelta/o dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles, excepto para la situación prevista en el punto 2.3.5. o cuando reglamentariamente se hayan otorgado al sujeto obligado mayores plazos para adecuarse normativamente o cuando medien causas ajenas a dicho sujeto debidamente justificadas.

La resolución de la presentación deberá ser notificada por escrito al usuario de servicios financieros, admitiéndose –además de los tradicionales medios de notificación fehaciente– la utilización del correo electrónico cuando el presentante haya aceptado dicho canal de respuesta al momento de dar inicio a su consulta o reclamo.

### 3.2. Controles.

#### 3.2.1. De los sujetos obligados.

##### 3.2.1.1. Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros/Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros.

Versión: 4a.	COMUNICACIÓN "A" 6458	Vigencia: 01/03/2018	Página 4
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito que atienden a usuarios de servicios financieros deberán designar a un miembro del Directorio o autoridad equivalente como “Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros” ante el BCRA, quien asumirá una responsabilidad primaria por el cumplimiento de estas normas.

El Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros realizará un seguimiento de las actividades desarrolladas por los niveles gerenciales y/o jefaturas de la entidad involucrados en el proceso interno de protección al usuario a efectos de dar cumplimiento a las siguientes cuestiones:

- i) Vigilar el adecuado funcionamiento de los procesos relacionados con la protección de los usuarios de los servicios financieros según las disposiciones establecidas en estas normas y aquellas que regulan las operativas que involucran las prestaciones a usuarios de servicios financieros.
- ii) Contribuir a la mejora de los mencionados procesos, los controles relacionados y el esquema de gestión de riesgo asociado con la protección de los usuarios de servicios financieros, en coordinación con las áreas y/o funcionarios a cargo de las siguientes cuestiones: cumplimiento normativo, gestión de riesgo operativo y asuntos legales.
- iii) Proponer al Directorio o autoridad equivalente a los funcionarios para el desempeño de la función de Responsable de atención al usuario de servicios financieros.
- iv) Participar en el proceso de definición y aprobación de nuevos productos y servicios y en la modificación de los existentes, vigilando que se hayan considerado adecuadamente los derechos de los usuarios de servicios financieros consagrados en esta normativa y las previsiones que resulten de las normas de fondo aplicables.
- v) Verificar el adecuado funcionamiento del proceso de análisis de las causas generadoras de los eventos de reclamos previsto en el punto 3.1.1.6.
- vi) Evaluar los reportes trimestrales que genere el Responsable de atención al usuario de servicios financieros, aprobar las propuestas correctivas que dicho funcionario eleve a su consideración y efectuar el seguimiento de su implementación.
- vii) Evaluar los informes emitidos por la auditoría interna, la auditoría externa y las observaciones e indicaciones comunicadas por la SEFYC con relación al proceso de protección de los usuarios de servicios financieros, y velar por la ejecución de las acciones tendientes a regularizar o minimizar las debilidades que surjan de tales documentos.
- viii) Velar por el cumplimiento de los requerimientos informativos del BCRA que son materia de su incumbencia.



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

- ix) Elevar al Directorio o autoridad equivalente, como mínimo trimestralmente, un reporte de análisis con las acciones realizadas en el marco de sus responsabilidades haciendo especial énfasis en el resultado de la evaluación realizada sobre el informe que trimestralmente le eleva el Responsable de atención al usuario de servicios financieros. El referido reporte deberá ser evaluado por ese órgano directivo, dejando constancia en el Libro de Actas respectivo.

Alternativamente, cuando la dimensión, operatoria y/o clientela de la entidad así lo aconsejara, los sujetos obligados podrán optar por la conformación de un Comité integrado por al menos un miembro del Directorio o autoridad equivalente y por los responsables de las áreas a cargo de las funciones de cumplimiento normativo, gestión de riesgo operativo y asuntos legales, teniendo dicho comité las mismas funciones y responsabilidades asignadas por la presente norma al “Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros”.

#### 3.2.1.2. Del resto de los sujetos obligados.

Para el caso de los sujetos obligados no alcanzados por la obligación prevista en el punto 3.2.1.1., el Directorio o autoridad equivalente deberá evaluar los reportes que le eleve el responsable de atención al usuario de servicios financieros de conformidad con el punto 3.1.1.8.

#### 3.2.1.3. Auditoría Interna.

Como mínimo una vez al año, el Servicio de Atención al Usuario de Servicios Financieros y los procesos implementados para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en estas normas deberán ser objeto de evaluación integral y reporte escrito por parte de la auditoría interna.

Como parte de dicha evaluación y/o complementariamente a ello, corresponde por parte de la auditoría interna la verificación de lo siguiente:

- que se proporciona a los usuarios de servicios financieros copia de los formularios que firman y ejemplares de los contratos formalizados con el sujeto obligado, en tiempo y forma previstos;
- que se les ha notificado en el cuerpo del contrato cuáles son los conceptos sobre los cuales se les aplicarán comisiones y cargos por los productos o servicios que contraten y de los respectivos importes o porcentajes, así como de sus derechos y obligaciones emergentes de la contratación, incluida la facultad de revocación;
- que se les ha notificado en el contrato a los usuarios de servicios financieros sobre las condiciones que pueden ser objeto de modificación, así como de la facultad de rescisión tanto del usuario como del sujeto obligado;



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

- que las comisiones y cargos aplicados a los usuarios de servicios financieros se ajusten a las disposiciones del punto 2.3.2.; y
- que los Registros Centralizados de Consultas y Reclamos (RCCR), de Reintegros de Importes (RRI) y de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) sean adecuadamente administrados y actualizados de acuerdo con los requisitos previstos en estas normas.

### 3.2.2. De los usuarios de servicios financieros.

- 3.2.2.1. El usuario de servicios financieros tiene derecho a efectuar el seguimiento de su presentación. A tal fin, se le deberá informar el estado del trámite cada vez que lo requiera.
- 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 3.1.1.8., con la respectiva evaluación del Directorio –o autoridad equivalente–, o del Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros o del Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda, del sujeto obligado.
- 3.2.3.5. Los reportes del Directivo Responsable de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros o del Comité de Protección de los Usuarios de Servicios Financieros, según corresponda.





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

- 3.2.3.6. 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.
- 3.2.3.7. El Registro de Reintegros de Importes (RRI) previsto en el punto 3.1.4.
- 3.2.3.8. El Registro de Denuncias ante las Instancias Judiciales y/o Administrativas de Defensa del Consumidor (RDJA) establecido en el punto 3.1.5.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 6. Sanciones.

El sujeto obligado y quienes resulten responsables serán pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en las normas sobre “Régimen disciplinario a cargo del Banco Central de la República Argentina, leyes 21.526 y 25.065 y sus modificatorias”, por los incumplimientos que se constatan respecto de estas normas y respecto de los contenidos desarrollados en los manuales de procedimiento interno con motivo de ellas.



B.C.R.A.	PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS
	Sección 7. Disposiciones transitorias.

7.1. Cronograma de adaptación de cajeros automáticos y de documentación en sistema Braille.

Deberán estar cumplidas al 30.9.13 las exigencias del punto 2.2.3.3., salvo disposiciones jurisdiccionales específicas.

Desde el 30.9.13 será exigible el derecho de optar por recibir la documentación en sistema Braille (punto 2.2.2., segundo párrafo).

7.2. Adecuación de los puntos de atención al usuario para los casos especiales de los puntos 2.2.1. y 2.2.3.2.

Son de aplicación inmediata las exigencias de atención prioritaria y de eximición de formar fila (2° párrafo del punto 2.2.1., primera parte).

Las exigencias de provisión de asientos adecuados para los casos en que estos usuarios deban aguardar para ser atendidos (punto 2.2.1., segunda parte) deberán encontrarse implementadas al 28.2.13.

Las establecidas en el punto 2.2.3.2. deberán encontrarse cumplidas al 31.12.13, sin perjuicio de lo establecido en el punto 2.2.3.4.

7.3. Banca por Internet y Móvil.

Los programas correspondientes a estos servicios (punto 2.2.2., tercer párrafo) deberán estar totalmente implementados antes del 30.9.13.

7.4. Publicidad de la información e información al BCRA (puntos 2.4. y 2.5).

Tienen vigencia a partir del 1.5.13.

7.5. Recaudos mínimos de la relación de consumo, reportes al Directorio y controles de la Auditoría Interna.

Puntos 2.3. (excepto lo relativo a contratos multiproducto), 3.1.1.8. (frecuencia trimestral para los reportes al Directorio) y el 3° párrafo del punto 3.2.1. (controles a realizar por parte de la Auditoría Interna):

Tendrán vigencia a partir del 30.9.13.

7.6. Registro centralizado de consultas y reclamos, manual de procedimiento y otras exigencias.

Toda exigencia emergente de estas normas para la cual no se haya estipulado un plazo especial para su cumplimiento, deberá encontrarse plenamente instrumentada a más tardar al 30.9.13.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN "A" 6458	Vigencia: 24/2/2018	Página 1
--------------	-----------------------	------------------------	----------



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 y 6418.
	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" 6418	2.			
	3.1.1.7.		"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388, 5460 y 6279.	
	3.1.1.8.		"A" 4378		2°	S/Com. "A" 5388, 5460, 6279 y 6418.	
	3.1.2.	1°		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.
		2°		"A" 2467			S/Com. "A" 4378, 5388, 5460 y 6418.
		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" 6279	4.			
	3.1.5.		"A" 6279	4.			
	3.1.6.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	3.2.1.		"A" 4378			S/Com. "A" 5388, 5460, 6279 y 6418.	
	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 y 6418.	
	3.2.3.5.		"A" 6418	2.			
	3.2.3.6.		"A" 6279	3.			
	3.2.3.7.		"A" 6279	3.			
	3.2.3.8.		"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" 6279.	
4.5.			"A" 5388			S/Com. "A" 6279.	
4.6.			"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					



PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS							
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN			OBSERVACIONES	
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Punto	Párrafo		
6.			"A" 4378		2°	S/Com. "A" 4429, 5388 y 6418.	
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.	
	7.7.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	7.8.		"A" 5514			S/Com. "A" 5551.	
	7.9.		"A" 5388			S/Com. "A" 5460.	
	7.10.	1°		"A" 5591	2.		
		2°			3.		
	7.11.			"A" 5849	7.		
	7.12.			"A" 5849	8.		
7.13			"A" 5928	11.			