



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6484

10/04/2018

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

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1393

Régimen Informativo sobre Consultas y Reclamos.

Nos dirigimos a Uds. en relación con las modificaciones difundidas en la Comunicación "A" 6465 vinculadas con el régimen informativo de referencia.

Al respecto, les hacemos llegar en anexo la hoja que corresponde reemplazar en la Sección 58. de "Presentación de Informaciones al Banco Central" con las instrucciones para la integración de la dirección URL "Información al usuario financiero" referida en las Normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente" a través del sitio seguro www3.bcra.gob.ar.

Se destaca que esta información deberá declararse junto con la presentación de la información correspondiente a marzo de 2018. Posteriormente, solo deberá ser reportada cuando existan novedades.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Ricardo O. Maero
Gerente Principal de Informativo y
Centrales de Información

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

ANEXO



B.C.R.A.	PRESENTACION DE INFORMACIONES AL BANCO CENTRAL
	Sección 58. Consultas y reclamos.

58.1.4. Las notas a que hacen referencia las instrucciones generales de las Normas de Procedimiento, deberán grabarse en documentos de formato portable (Portable Document Format – PDF), denominados “EEEEEEAAAAMMDD_XXXX.PDF” (18 caracteres fijos) donde EEEEE corresponde al código de entidad, AAAAMMDD a la fecha de información y XXXX al tema/ concepto “Otros” (códigos 0099 y/o 0X99/ 9999) informado en los campos 2 y 3 respectivamente.

Se grabará un archivo “.PDF” por cada concepto/ tema “Otros” que cumpla las siguientes condiciones:

Reclamos

Para cada tema informado, cuando la cantidad de eventos ingresados en el período integrada en el campo 4 para el concepto “Otros” (campo 3= X99 o 9999) es superior al 10% respecto del total de ese tema.

Consultas

Cuando la cantidad de casos ingresados en el período (campo 4) correspondiente al tema “Otros” (campo 2= 99) es superior al 10% respecto del total de casos informados para todos los temas.

Los archivos pueden incluir texto, tablas, colores, distintos estilos de fuentes y subrayados. Se recomienda no variar en exceso el tamaño de la fuente utilizada (fuente sugerida: Arial, tamaño 12). También debe permitir su impresión, copia o extracción del contenido.

Todas las características de los archivos tipo PDF que no se detallaron anteriormente están prohibidas. Por ejemplo: incluir imágenes incrustadas y/o elementos multimedia o restringir el acceso al documento por clave, firma electrónica o firma digital.

El tamaño máximo de la totalidad de los archivos permitido por presentación es de 4Mb.

58.1.5. Se informará un registro por cada tema que registre novedades en el período. Los temas/ conceptos que no registren movimientos no se informarán.

58.1.6. Cuando se informen consultas (campo 1= 1) los campos 3 “Concepto”, 7 “Cantidad de casos resueltos a favor del usuario” y 8 “Cantidad de casos resueltos en contra del usuario” no se integrarán y deberá procederse conforme a lo establecido en el punto 58.1.3.vi.

58.1.7. El campo 9 “Stock de casos al inicio del período” sólo se integrará en la presentación correspondiente a junio de 2016, con los casos pendientes al 31/05/2016, admitiéndose su integración con “0” (cero) cuando así corresponda. En los restantes períodos este campo no se integrará y deberá procederse conforme a lo establecido en el punto 58.1.3.vi.

58.1.8. La dirección URL “Información al usuario financiero” referida en las Normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente” deberá ser informada a través del sitio seguro www3.bcra.gov.ar. A tal efecto, deberán seleccionar dentro de “Carga de Información”, la opción “Consultas y Reclamos”, y dentro de ella elegir “Dirección URL”.

Esta dirección deberá declararse en el primer período informado. Posteriormente, solo deberá ser reportada cuando existan novedades.

Versión: 2a.	COMUNICACIÓN “A” 6484	Vigencia: 11/4/2018	Página 2
--------------	-----------------------	------------------------	----------