



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6721

25/06/2019

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA:

Ref.: Circular
RUNOR 1 - 1471

Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Nuevos modelos de cartelería. Adecuaciones.

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución ha dispuesto la incorporación de un nuevo modelo de cartelería con información relevante para el usuario de servicios financieros, en el punto 4.5.5. de las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente".

Asimismo, les señalamos que se adecuó el contenido del cartel previsto en el punto 4.5.2. de las normas mencionadas, de acuerdo con lo establecido en el punto 4.2.1. (plazo para la resolución de reclamos) de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros".

Al respecto, les informamos que el nuevo cartel es de difusión obligatoria para entidades financieras y empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra en recintos de atención al público y en sus sitios web institucionales, según lo dispuesto en las Secciones 4. y 5. de las normas sobre "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente".

Se recuerda que se podrá acceder a los modelos de carteles en www.bcra.gob.ar ingresando a Sistema Financiero/Marco Legal y Normativo/Aplicativos: <http://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Aplicativos.asp>. Alternativamente, podrán ser descargados de <https://www3.bcra.gob.ar> (de uso exclusivo para entidades financieras y empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito). Se utilizarán las mismas vías de acceso de haber optado por su inclusión en el servicio de banca por Internet.

Las presentes disposiciones tendrán vigencia a partir del 4.7.19.

Por último, les hacemos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente pro- vistas, corresponde incorporar en el citado ordenamiento.

Saludamos a Uds. atentamente.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Clarisa L. Ferreyra
Subgerente de Análisis
Técnico Legal

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

ANEXO



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 4. Información a difundir en recintos de atención al público.

4.5.2.

¿Consultas o reclamos?



Contactá a tu banco a través del *home banking*, teléfono o correo electrónico.



Pedí el número de reclamo para su seguimiento.



¡Recordá! Tu banco tiene un máximo de 10 días hábiles para responderte.

Conocé más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar



Seguinos en @BCRAusuarios



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA



4.5.5.

Baja de productos y servicios

Podés hacerlo a través de los **medios electrónicos habilitados** por tu banco o entidad, **o de manera presencial** en cualquiera de sus sucursales.

Además:

- ✓ Si registrás deudas, no podrán exigirte su cancelación como condición para revocar o rescindir el servicio.
- ✓ **Aun si tenés deudas pendientes** con tu tarjeta de crédito **podés darla de baja**, sólo pueden requerirte que realices el trámite **en forma presencial** en cualquier sucursal.
- ✓ Recordá que **una vez solicitada la baja no te pueden cobrar ningún cargo o comisión**, salvo por el envío de resumen y el eventual recupero de una deuda no cancelada.
- ✓ Pedí siempre tu **constancia por el trámite** realizado.

Conocé más en:

www.usuariosfinancieros.gob.ar





B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 4. Información a difundir en recintos de atención al público.

4.6. Información de difusión sugerida a entidades financieras y operadores de cambio.

Se les recomienda difundir mediante la exhibición de cartelería en papel o electrónica la información sobre las características de los billetes de circulación de la Familia de Animales Autóctonos de Argentina, reproduciendo sus respectivos modelos.



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 5. Información a difundir a través del sitio web institucional y de banca por Internet (“home banking”).

También deberán informar las promociones y bonificaciones ofrecidas, con indicación precisa de las fechas de comienzo y de finalización, así como sus modalidades, condiciones y limitaciones.

La información debe ser íntegra, clara y discriminada por concepto.

Podrá utilizarse un único hiperenlace o hipervínculo para dar cumplimiento a esta exigencia, en la medida en que la información que se provea forme parte de la página oficial del sujeto obligado.

Estas publicaciones obligan a estos sujetos obligados durante todo el tiempo que se encuentren disponibles en su sitio de Internet institucional y hasta tanto sean reemplazadas.

5.3.1.2. Deberán difundir a través del servicio de banca por Internet (“home banking”) la siguiente información:

- i) La prevista en el punto 5.3.1.1. (cuando la entidad haya optado según lo señalado en el segundo párrafo del punto 5.2.).
- ii) Al momento de la contratación de cualquier producto y/o servicio a través de banca por Internet (“home banking”) y previo a su aceptación, deberá informarse al usuario los datos que integran la liquidación de la operación. Al mismo tiempo, deberán informar al cliente los medios de que dispondrá en caso de que desee revocar la aceptación o finalizar la relación contractual.

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

Deberán difundir obligatoriamente a través de su sitio web institucional la información prevista en los puntos 4.4.1.2., 4.4.1.7., 4.5.1. y 4.5.5. y en el acápite ii) del punto 5.3.1.1.



B.C.R.A.	ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LAS NORMAS SOBRE "COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE"
----------	--

TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN						OBSERVACIONES
Sec.	Punto	Párr.	Com.	Anexo	Cap.	Sec.	Punto	Párr.	
1.	1.1.		"A" 5886						
	1.1.1.		"A" 5886						
	1.1.2.		"A" 5886						
	1.1.3.		"A" 5886						
	1.1.4.		"A" 5886						
	1.2.		"A" 5886						
	1.2.1.		"A" 5886						
	1.2.2.		"A" 5886						
	1.2.3.		"A" 5886						
	1.2.4.		"A" 5886						S/Com. "A" 6279 y 6348.
	1.2.5.		"A" 5886						
	1.3.		"A" 5886						
	1.4.		"A" 5886						
	1.4.1.		"A" 5886						
	1.4.2.		"A" 5886						
	1.4.3.		"A" 5886						
	1.4.4.		"A" 5886						
1.4.5.		"A" 5886							
2.		1°	"A" 5886						
	2.1.		"A" 5886						
	2.2.		"A" 5886						
3.	3.1.		"A" 6042				10.		
	3.2.		"A" 6042				11.		S/Com. "A" 6188 y 6448.
	3.3.		"A" 6448				6.		
4.	4.1		"A" 6419				1.		S/Com. "A" 6462.
	4.2.		"A" 6419				1.		
	4.3.		"A" 6419				1.		
	4.4.		"A" 6419				1.		S/Com. "A" 6462 y 6541.
	4.5.		"A" 6419				1.		S/Com. "A" 6547 y 6721.
	4.6.		"A" 6419				1.		S/Com. "A" 6462.
5.	5.1.		"A" 6419				2.		
	5.2.		"A" 6419				2.		
	5.3.		"A" 6419				2.		S/ Com. "A" 6721.