

Comunicación "A" 7199/2021

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

06/01/2021

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 LOS OTROS PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO,

A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA:

Ref.: RUNOR 1 – 1640. Protección de los usuarios de servicios financieros. Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Adecuaciones.

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la siguiente resolución:

"1. Sustituir el primer párrafo del punto 2.1. "Concepto" de las normas sobre "Protección de los usuarios de servicios financieros" por lo siguiente:

"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.”

2. Establecer que los sujetos obligados incluidos en el punto 1.1.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”:

i) Deberán entregar a los usuarios un resumen del contrato –antes de su formalización– enfatizando las cláusulas más significativas para el usuario.

ii) Deberán 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.

iii) Cuando la contratación de productos y/o servicios a distancia se efectúe por medios electrónicos, 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;

- proporcionar 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; y

- asegurar que los términos de la contratación puedan ser leídos, descargados y guardados por el usuario de manera inalterable.

iv) En caso de que se produzcan cambios en las condiciones pactadas (nuevos conceptos y/o valores o reducción de prestaciones del servicio), la notificación por vía electrónica (correo electrónico o medios electrónicos similares) deberá ser clara, de fácil acceso para el usuario e incluir la fecha de emisión, en la medida que se utilicen mecanismos electrónicos de comunicación entre el sujeto obligado y el usuario de servicios financieros.

v) Deberán publicar, exhibidos bajo el nombre “Contratos de adhesión – Ley 24.240 de Defensa del Consumidor”, 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.

vi) Contar con hipervínculos que permitan al usuario revocar la aceptación del producto o servicio contratado (“botón de arrepentimiento”) y finalizar (rescindir) relaciones contractuales (“botón de baja”) –de conformidad con lo previsto en el acápite v) del punto 2.3.1.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” y en el punto 3.2.1. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”, respectivamente–.

En ambos casos, deberán estar identificados con la leyenda “botón de arrepentimiento” o “botón de baja”, según corresponda y encontrarse ubicados en un lugar destacado –en cuanto a visibilidad y tamaño– del primer acceso de su servicio de banca por Internet –“home banking”– o mecanismo similar a los fines de que el usuario pueda proceder en el mismo acto a la efectiva revocación o rescisión del producto o servicio, según corresponda.

3. Disponer que las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito deberán incorporar en un lugar destacado –en cuanto a visibilidad y tamaño– del primer acceso de su servicio de banca por Internet –“home banking”– o mecanismo similar sendos hipervínculos que permitan al usuario revocar la aceptación así como también rescindir relaciones contractuales –según el tipo de producto o servicio de que se trate–.

Los citados hipervínculos deberán estar identificados con la leyenda “botón de arrepentimiento” o “botón de baja”, según corresponda, y habilitar al usuario para que –en el mismo acto– pueda proceder a la efectiva revocación o rescisión del producto o servicio – según corresponda–, en el marco de lo previsto en el acápite v) del punto 2.3.1.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” y en el punto 3.2.1. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”, e informarle: i. el número de trámite o gestión; ii. la gratuidad del proceso de revocación; iii. los eventuales costos asociados al procedimiento de rescisión de la relación contractual y iv. los pasos a seguir cuando la rescisión no pudiera perfeccionarse en ese acto.

4. Las disposiciones previstas en la presente resolución entrarán en vigencia, a más tardar, a los 60 días corridos contados desde su fecha de su difusión.”

Les aclaramos que las entidades sujetas a las facultades normativas y de contralor del Banco Central de la República Argentina (BCRA) darán cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución N° 424/2020 de la Secretaría de Comercio Interior en materia de “botón de arrepentimiento” instrumentándolo en la forma regulada de manera específica por el BCRA.

Posteriormente les haremos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia.

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.