



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

**COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS
PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

-Última comunicación incorporada: "A" 6348-

Texto ordenado al 85/10/201+



B.C.R.A.	TEXTO ORDENADO DE LAS NORMAS SOBRE "COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE"
----------	--

- Índice -

Sección 1. Aspectos generales.

- 1.1. Sujetos alcanzados.
- 1.2. Criterios de observancia.
- 1.3. Costo del servicio de información.
- 1.4. Otras condiciones.

Sección 2. Excepciones al envío de información por medios electrónicos.

Sección 3. Otras operaciones por medios electrónicos.

- 3.1. Apertura y cierre de cuentas.
- 3.2. Revocación y finalización de relaciones contractuales.

Tabla de correlaciones.



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

1.1. Sujetos alcanzados.

- 1.1.1. Entidades financieras.
- 1.1.2. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.
- 1.1.3. Fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras.
- 1.1.4. Administradores de carteras crediticias de ex-entidades financieras.



1.2. Criterios de observancia.

1.2.1. Los sujetos alcanzados podrán utilizar mecanismos electrónicos de comunicación con los clientes, los cuales incluyen –entre otros– los siguientes: correo electrónico, telefonía, banca por Internet –“home banking”–, cajeros automáticos y terminales de autoservicio.

1.2.2. En caso que los sujetos alcanzados decidan cambiar la modalidad de comunicación, pasando de la pieza postal a medios electrónicos de información (o viceversa), deberán notificar al cliente, con el medio de comunicación que venían utilizando y una antelación mínima de sesenta (60) días corridos respecto de la fecha de su efectiva aplicación, la modificación que llevarán a cabo, indicando la modalidad por la cual será enviada la información.

Si el cliente decidiera continuar con el mecanismo de comunicación vigente, deberá comunicárselo al sujeto alcanzado, quien no podrá negar la solicitud del cliente.

En el caso de nuevos clientes, los sujetos alcanzados que decidan utilizar los medios electrónicos de información se comunicarán directamente por estos medios, salvo que el cliente opte explícitamente por la recepción de comunicaciones por correo postal en el momento del inicio del vínculo con el sujeto obligado.

1.2.3. Los datos a suministrar electrónicamente al cliente deberán cursarse por los medios de información electrónica que resulten apropiados. La transmisión de los datos que requiera que el cliente sea notificado antes de una fecha determinada (resúmenes de cuenta, fecha e importe de vencimiento de financiaciones, modificaciones contractuales previstas por el punto 2.3.4. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”, etc.) deberá realizarse al menos por correo electrónico cuando el cliente haya suministrado esa dirección.

En los casos que se hayan elegido los medios electrónicos de comunicación, los resúmenes de tarjetas de crédito y/o compra deberán ser enviados por correo electrónico o, en su defecto, en forma impresa al domicilio que indique el titular, de acuerdo con lo previsto por la Ley de Tarjetas de Crédito.

Las demás informaciones –incluidas aquellas sin vencimiento o que no son novedades– podrán orientarse a los medios que permitan ponerla a disposición del cliente (ej. banca por Internet –“home banking”–, cajeros automáticos, terminales de autoservicio).

Versión: 2a.	COMUNICACIÓN “A” 6110	Vigencia: 01/11/2016	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

Cuando el medio electrónico de comunicación elegido sea “home banking” éste deberá incluir al menos el último resumen de cuenta, hasta acumular los correspondientes a los últimos doce (12) meses en dicho plazo.

- 1.2.4. Los sujetos alcanzados deberán ofrecer a los clientes la posibilidad de optar alternativa-mente –en cualquier momento de la relación contractual– por el sistema de información electrónica que tuviera habilitado el sujeto o por el sistema de envío postal, debiendo el sujeto guardar constancia en el legajo del cliente de la opción que ejerza éste.

En el caso de información a usuarios de servicios financieros, a los fines de implementar la opción prevista en el párrafo precedente, resultan de aplicación las modalidades pre-vistas en el primer párrafo del punto 3.1.6. de las normas sobre “Protección de los usua-rios de servicios financieros” –teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc.–.

- 1.2.5. Los sujetos alcanzados deberán implementar un procedimiento que permita a los clien-tes optar por no recibir información sobre publicidades y/o promociones, sin que tal deci-sión les signifique la discontinuidad de la recepción de las informaciones de los servicios contratados (resúmenes de cuentas, fecha e importe vencimiento de financiaciones, etc.).

1.3. Costo del servicio de información.

Los sujetos alcanzados no deberán cobrar cargos ni comisiones –conforme a los términos del punto 2.3.2. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros”– por el servicio de envío y/o puesta a disposición de información por medios electrónicos requerida por las normas del Banco Central.

1.4. Otras condiciones.

Los sujetos alcanzados que ofrezcan a sus clientes la modalidad de información por medios electrónicos deberán observar lo siguiente:

- 1.4.1. No deberán exigir a los clientes la adhesión a la recepción de información a través de medios electrónicos como condición para la apertura o mantenimiento de cuentas y/o para la prestación de cualquier otro servicio.
- 1.4.2. No deberán establecer comisiones diferenciadas para la prestación de otros servicios en función de la opción que el cliente ejerza respecto del medio de comunicación para reci-bir informaciones –electrónico o pieza postal–. Ello, sin perjuicio de la aplicación a los clientes del cargo por servicio postal que pudiera corresponder para quienes sean infor-mados por esa vía.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN “A” 6348	Vigencia: 1/11/2017	Página 2
--------------	-----------------------	------------------------	----------



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 1. Aspectos generales.

- 1.4.3. Cuando utilicen medios electrónicos para poner a disposición del cliente contratos u otra documentación, deberán enviar a la respectiva dirección de correo electrónico o incorporar al “home banking” las imágenes digitalizadas de los ejemplares originales firmados de tales contratos –y de las eventuales modificaciones que de ellos hubiere– o de la documentación, sin perjuicio de lo previsto en el punto 2.3.1. de las normas sobre “Protección de los usuarios de servicios financieros” con relación al suministro o puesta a disposición, según el caso, de un ejemplar del contrato.
- 1.4.4. Deberán implementar mecanismos de seguridad, acordes al medio a través del cual se envía la información y a la relevancia y secreto de la información que se transmite. Cuando los resúmenes de cuentas de depósito sean informados a través de mensajes de correo electrónico, deberán ser suministrados de manera adjunta en archivos cuya apertura requiera el ingreso de una clave o mecanismo que otorgue mayor seguridad.
- 1.4.5. Deberán cursar –para aquellos clientes que reciban información a través de medios electrónicos de comunicación– los siguientes avisos sin costo:
- En el caso de los deudores por financiaciones de pago periódico o de tarjeta de crédito: mensajes de aviso (ej. correo electrónico o “short message service” –sms– en su línea de teléfono móvil) anticipando la fecha del próximo vencimiento y el importe de la deuda por vencer (cuota y pagos mínimo y total, según el caso).
 - En las situaciones de inactividad del usuario en cuentas de depósito y/o de tarjetas de crédito y/o compra por un plazo superior a ciento ochenta (180) días corridos: mensajes informando tal situación, en el caso que la cuenta de depósito y/o de tarjeta esté sujeta a comisiones.
 - El sujeto alcanzado no podrá cerrar las cuentas ni iniciar las gestiones de cobro que pudieren corresponder sin enviar previamente ese aviso, debiendo guardar constancia en el legajo del cliente del cumplimiento de este requisito.



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 2. Excepciones al envío de información por medios electrónicos.

No se deberán utilizar medios electrónicos de información (salvo como información de carácter complementario) en reemplazo de otros que por mandato legal o reglamentario correspondan ser utilizados para la notificación fehaciente de novedades, tales como:

- 2.1. Pedidos de mayor información y/o documentación originados por aplicación de las normas sobre "Prevención del lavado de activos, del financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas".
- 2.2. Cuando corresponda efectuar notificaciones o avisos en cumplimiento de lo previsto en la Sección 10. de las normas sobre "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria".



B.C.R.A.	COMUNICACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE
	Sección 3. Otras operaciones por medios electrónicos.

3.1. Apertura y cierre de cuentas.

Las entidades financieras que ofrezcan el servicio de banca por Internet (“home banking”) deberán admitir la utilización del citado canal, por parte de usuarios de servicios financieros que ya sean clientes, para la realización de los trámites de apertura y cierre de cuentas comitentes, cuentas asociadas a fondos comunes de inversión y cuentas de depósitos de ahorro.



3.2. Revocación y finalización de relaciones contractuales.

Las entidades financieras y las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra que utilicen mecanismos electrónicos de comunicación –de acuerdo con lo previsto en estas normas– deberán admitir la utilización de los citados mecanismos por parte de los usuarios de servicios financieros para revocar la aceptación o concluir relaciones contractuales relacionadas con tarjetas de crédito, compra, prepagas y/o seguros contratados con carácter no accesorio a un servicio financiero.

Los mecanismos que se pongan a disposición de los clientes a tales fines deberán ser simples, eficaces e inmediatos, permitir la revocación o rescisión en un solo acto y poder ser operados sin necesidad de interactuar con un representante del sujeto obligado –tal como una opción en un lugar destacado del “homebanking” o el envío de un “sms” o correo electrónico–.

Al momento de la contratación de cada servicio, los sujetos alcanzados referidos en el primer párrafo deberán informar al cliente los medios de que dispondrá en caso de que desee revocar la aceptación o finalizar la relación contractual, y remitirle esa información a través de mensaje de correo electrónico a la dirección suministrada por el cliente.

Asimismo, deberán dar a conocer tales medios en su página de Internet, cuando dispongan de ese servicio.



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.

Comunicaciones que componen el historial de la norma

Últimas modificaciones:

06/12/16: "A" 6110

24/02/17: "A" 6188

25/10/17: "A" 6348

Últimas versiones de la norma - Actualización hasta:

05/12/16

23/02/17

24/10/17

Texto base:

Comunicación "A" 5886: Información a clientes por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Reglamentación.

Comunicaciones que dieron origen y/o actualizaron esta norma:

"A" 6042: "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales". "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria". "Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas". "Depósitos e inversiones a plazo". Portabilidad y competencia.

"A" 6110: "Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales", "Reglamentación de la cuenta corriente bancaria", "Cuentas a la vista abiertas en las cajas de crédito cooperativas", "Depósitos e inversiones a plazo", "Instrumentación, conservación y reproducción de documentos" e "Información a clientes por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente". Actualizaciones.

"A" 6188: "Protección de los usuarios de servicios financieros". "Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente". Contratación de productos a distancia. Seguros. Adecuaciones.

"A" 6348: "Protección de los usuarios de servicios financieros". Actualización.

"A" 6419: Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente. Adecuaciones.

"A" 6448: Revocación y rescisión de servicios financieros y no financieros. Simplificación y digitalización de trámites para los usuarios de servicios financieros.