CÓDIGO

DE

PRÁCTICAS BANCARIAS

JULIO DE 2009

ÍNDICE

PREFACIO 4

SECCIÓN PRIMERA: PARTE GENERAL 5

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN 5

CAPÍTULO II: COMPROMISOS CON LOS CLIENTES 7

CAPÍTULO III: TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN 8

CAPÍTULO IV: ATENCIÓN AL CLIENTE 9

CAPÍTULO V: RECLAMOS DE CLIENTES 10

CAPÍTULO VI: MONITOREO 11

CAPÍTULO VII: TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES 12

CAPÍTULO VIII: ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO 13

SECCIÓN SEGUNDA: PRODUCTOS 14

CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES GENERALES 14

1. Solicitud y contratación de un producto 14
1.1. Términos y Condiciones del Contrato 14
1.2. Modificaciones al contrato 15
1.3. Compromiso de satisfacción 15
1.4. Garantía de los depósitos 15
2. Funcionamiento de los productos 15
2.1. Intereses, comisiones y cargos 15
2.2. Información al Cliente 16
2.3. Uso seguro de las tarjetas magnéticas 17
2.4. Servicio de débito automático 17
2.5. Seguros 18
3. Protección del producto 18
4. Cancelación del Servicio 18
5. Incumplimiento del Pago 19

CAPÍTULO II: CONSIDERACIONES ESPECIALES 20

1. Cuenta Corriente y Cheque 20

1.1. Servicio de cheques 20
1.2. Servicio de sobregiro 20
1.3. Débitos 20
1.4. Inactividad de la cuenta corriente 20
2. Caja de Ahorros 21
2.1. Depósito de efectivo y cheques 21
2.2. Cierre de la Caja de Ahorros 21
3. Depósitos a Plazo Fijo 21
3.1. Constitución del Plazo Fijo 21
3.2. Renovación automática 21
3.3. Plazo Fijo Vencido 22
4. Créditos en Cuotas 22
4.1. Obtención de un crédito en cuotas 22
4.2. Sistemas de amortización 22
4.3. Cancelación del crédito 22
5. Tarjeta de Crédito 23
5.1. Activación de la cuenta 23
5.2. Servicio de compra y financiación 23
5.3. Servicio de débito del resumen en cuenta 24
6. Transferencias bancarias 24
6.1. Condiciones generales 24
SECCIÓN TERCERA: ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO 25
CAPÍTULO I: IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL INTERNO 25
1. De la Entidad Adherente 25
1.1. Responsable de Cumplimiento 25
1.2. Reporte de cumplimiento 25
1.3. Planes de Acción Correctiva 26
CAPÍTULO II: ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO 27
1. Consejo de Autorregulación 27
1.1. Integración 27
1.2. Responsabilidad y funciones 27
1.3. Mecanismos de control 27
1.4. Facultades de Monitoreo 28
1.5. Incumplimientos 28
1.6. Régimen de sanciones 29
1.7. Notificaciones 29
1.8. De forma. 29

PREFACIO

El presente Código ha sido elaborado con la participación de todas las Asociaciones de Bancos y Entidades Financieras de la República Argentina, como una iniciativa de autorregulación destinada a promover las mejores prácticas bancarias en el país.

Las Instituciones que adherimos voluntariamente al Código de Prácticas Bancarias lo hacemos en la convicción de que su adopción habrá de contribuir a afianzar los derechos del usuario de servicios y productos financieros acrecentando, al mismo tiempo, la transparencia de la información provista por las instituciones financieras a sus clientes y los lazos de quienes proveemos servicios financieros y la comunidad a la que pertenecemos.

En tal sentido, entendemos que la incorporación de un Código al quehacer financiero contribuirá a que los derechos del consumidor, de reciente recepción legal en nuestro ordenamiento jurídico, se sigan consolidando hasta convertirse en una tradición que prevalece más allá del marco legal que la regula.

El Código es el resultado de un acuerdo de voluntades que reconoce que las relaciones que nacen con la celebración de contratos y operaciones bancarias conllevan un contenido ético que excede los compromisos formales.

Pensamos también que las condiciones que brinda una economía de mercado en la que prevalece la competencia es el marco más favorable para que los derechos del cliente queden plenamente asegurados.

La adopción de las prácticas bancarias que complementan el presente prefacio, constituye un instrumento dinámico que se enriquecerá a través de necesario tamiz del tiempo.

Por otra parte, el Código será un distintivo de calidad. Las entidades adherentes tendrán el derecho a promocionar esta pertenencia y podrán incluir en cualquier medio de difusión el distintivo que importa la adhesión al Código.

Se ha previsto que su cumplimiento será monitoreado en forma permanente tanto por la propia entidad, a través de un Responsable de Cumplimiento, como por un ente independiente de las entidades, el Consejo de Autorregulación, que representará los intereses de la industria bancaria en lo que hace a la aplicación del Código. Los incumplimientos reiterados al Código traerán aparejada la pérdida de la condición de adherente de la entidad.

SECCIÓN PRIMERA: PARTE GENERAL

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. El Código de Prácticas Bancarias (en delante, el **"Código"**) se aplicará a las entidades financieras de la República Argentina que se hubieran adherido a éste (en adelante, las "**Entidades Adherentes"**). El Código tiene por finalidad establecer un marco de referencia para la relación entre el Cliente y las Entidades Adherentes, en la prestación de servicios bancarios propios de la banca de personas. A los efectos de este Código, el término **"Cliente"** se aplica a la persona física, cualquiera fuera su actividad, que utilice los servicios de una Entidad Adherente, sea que actúe por sí o en representación de otra persona física.

1.2. La aplicación de las disposiciones del Código se realizará teniendo en cuenta el compromiso de las Entidades Adherentes de utilizarlo como instrumento destinado a mejorar la transparencia en la información suministrada al Cliente y la calidad del servicio bancario.

1.3. El Código establece un estándar de buenas prácticas bancarias de tipo general que deberán seguir las Entidades Adherentes. Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de transparencia y calidad de los servicios que este Código intenta promover entre sus Entidades Adherentes, ni limita en modo alguno que tales entidades puedan individualmente adoptar en el futuro un nivel de desarrollo superior a los compromisos establecidos en él.

1.4. La adhesión al presente Código implica el compromiso de la Entidad Adherente de adecuar su conducta a las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que aquí se contraen en beneficio del Cliente. Asimismo, el Código intenta brindar una referencia orientadora al Cliente, haciéndole saber cómo se espera que las Entidades Adherentes actúen en relación con los productos y/o servicios contratados, tanto respecto del cumplimiento de sus prestaciones como de los reclamos que se pudieran presentar.

1.5. La aplicación de este Código procura ser un distintivo de calidad para las Entidades Adherentes y los Clientes deben ser alentados para que verifiquen si su entidad financiera es adherente al Código, sea que se trate de un banco comercial, banco de inversión, banco hipotecario, compañía financiera, sociedad de ahorro y préstamo o caja de crédito.

1.6. Sin perjuicio que el espíritu del Código será aplicado a la operatoria bancaria en general, éste comprenderá los siguientes productos y servicios:

1.6.1. Cuentas Corrientes;

1.6.2. Cajas de Ahorro;

1.6.3. Depósitos a Plazo Fijo;

1.6.4. Créditos en cuotas, con o sin garantía;

1.6.5. Tarjeta de Crédito; y

1.6.6. Transferencias Electrónicas de fondos.

1.7. La adhesión al presente Código por parte de las entidades financieras implicará la aceptación y sujeción a las Reglas de Adhesión y Retiro previstas en el Reglamento de Administración que establezca el Consejo de Autorregulación, conforme se define y establece en el punto 6.2. de la presente Sección del Código.

1.8. Las Entidades Adherentes arbitrarán los medios para que su personal cumpla con lo estipulado en el presente Código.

1.9. La verificación respecto de qué entidades financieras observan las disposiciones del Código se podrá realizar contactando al Consejo de Autorregulación, conforme se define y establece en el punto 6.2. del presente Código.

1.10. Este Código entra en vigencia para la entidad financiera que se adhiera a éste a partir de la fecha de su adhesión. [1]

1.11. Las Entidades Adherentes que por cualquier motivo revocaran su adhesión, comunicarán el cambio a sus Clientes y retirarán cualquier mención a su condición de Entidad Adherente, de cualquier medio utilizado para la venta y/o promoción de sus productos.

[1] Norma Transitoria: El Código ha sido aprobado por todas las Asociaciones de Entidades Financieras según acta suscripta el 26 de julio de 2005 y cobra vigencia a partir del día 1 de septiembre de 2005. A partir de esta fecha, cualquier entidad financiera podrá enviar su solicitud de adhesión al Consejo de Autorregulación, teniendo por esta única vez un plazo de 90 días corridos a contar desde esa fecha para su implementación. Una vez vencido dicho plazo, las entidades financieras que soliciten adherirse deberán contar con los recursos técnicos administrativos necesarios para verificar el cumplimiento del Código, según se establezca en las Reglas de Adhesión y Retiro del Reglamento de Administración.

CAPÍTULO II: COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

2. Los compromisos que las Entidades Adherentes a este Código asumen con los Clientes son:

2.1.1. Actuar frente al Cliente de manera leal, diligente, justa y transparente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados, en un todo de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como con los principios establecidos en este Código.

2.1.2. Informar al Cliente de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa acerca del funcionamiento de los productos y servicios que la entidad financiera comercialice, para facilitarle la elección del producto o servicio que, a entender del Cliente, se ajuste más a sus necesidades.

2.1.3. Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que los Clientes realicen a la Entidad Adherente mediante sistemas de recepción de reclamos y quejas, y mecanismos correctivos para su adecuada gestión.

2.1.4. Publicitar la existencia de este Código y promover su divulgación en las comunicaciones con sus Clientes proporcionando copias a quien lo requiera.

2.1.5. Utilizar en los contratos que celebre con sus Clientes cláusulas redactadas en forma clara y accesible, de manera que faciliten la ejecución e interpretación de los contratos y armonicen adecuadamente los intereses de ambas partes.

2.1.6. Ejecutar los compromisos asumidos en los contratos con profesionalidad, buena fe, diligencia, lealtad y probidad.

CAPÍTULO III: TRANSPARENCIA EN LA INFORMACIÓN

3.1. En las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas al público en general, las Entidades Adherentes deberán informar con precisión y claridad el plazo de vigencia de la oferta, así como también sus modalidades, condiciones o limitaciones y cualquier otro dato que pueda resultar necesario para una mejor comprensión por parte de los interesados.

3.2. Al momento de contratarse un nuevo producto o servicio, las Entidades Adherentes se comprometerán a:

3.2.1. Proporcionar a los Clientes de manera transparente, información clara y suficiente, sobre los productos o servicios que se ofrecen.

La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio y todos los cargos (intereses, comisiones, gastos, etc.) que se aplicarán. En el caso de los créditos en cuotas, también se deberá informar el costo financiero total.

3.2.2. Informar las variantes o modalidades de los productos y/o servicios que se ofrezcan a los Clientes, aclarando -según corresponda- si integran un conjunto de productos y/o servicios y su alcance.

3.2.3. Comunicar al Cliente el tipo de información y documentación necesaria para poder verificar su identidad, haciéndole saber que se trata de una exigencia de la normativa que deben cumplir las Entidades Adherentes y que ello se hace en beneficio de la propia seguridad del Cliente y de la Entidad Adherente con la que contrata.

3.2.4. Comunicar al Cliente cuáles son los requisitos básicos que la Entidad Adherente establece para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a la aceptación de la Entidad Adherente.

3.2.5. Comunicar al Cliente que se solicitará información, si correspondiera, a las Agencias de Información Crediticia para evaluar su situación crediticia ante la solicitud de un producto.

3.2.6. Informar a los Clientes los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios (Por ejemplo: Internet, teléfono, sucursales, etc.).

3.2.7. Informar al Cliente los casos en los cuales ciertas prestaciones del producto o servicio originariamente contratados podrían ser disminuidas, restringidas, canceladas o no renovadas, por parte de la Entidad Adherente, siempre que ello estuviese fundado en una disposición legal o estuviese contractualmente pactado.

CAPÍTULO IV: ATENCIÓN AL CLIENTE

4.1 Las Entidades Adherentes ofrecerán líneas de atención al Cliente para cualquier consulta que éstos deseen efectuar.

4.2 El acceso a dichas alternativas de ayuda podrá realizarse en forma personal, por escrito, por vía telefónica o por Internet, si este canal estuviera disponible.

4.3 Entre las funciones de las líneas de atención al Cliente se encuentra la de evacuar cualquier duda que ellos pudieran tener, incluyendo sin limitación las cuestiones relativas a lo previsto bajo el presente Código.

CAPÍTULO V: RECLAMOS DE CLIENTES

5.1. Las Entidades Adherentes informarán sobre todos los canales de atención y recepción de reclamos disponibles.

5.2. Las Entidades Adherentes atenderán los reclamos de Clientes diligentemente, conforme las circunstancias del caso.

5.3. En el caso que un Cliente desee presentar un reclamo, lo podrá realizar en forma personal, telefónica o por correo. También se podrá realizar a través del sitio de Internet o por correo electrónico, si la Entidad Adherente hubiera habilitado dichos canales de atención, para la recepción de reclamos.

5.4. Las Entidades Adherentes registrarán los reclamos de los Clientes a fin de facilitar su seguimiento, e informarán el código de identificación de dicho reclamo.

5.5. Excepto que una norma legal estableciera un plazo diferente, dentro de los treinta (30) días corridos de recibir un reclamo, las Entidades Adherentes deberán tener (i) la respuesta final al reclamo efectuado; o (ii) de no poder darle una respuesta final al vencimiento de dicho plazo, le comunicarán de manera fundada la extensión del plazo antes mencionado, el cual no podrá ser mayor de veinte (20) días corridos. En los casos que la respuesta sea negativa la Entidad Adherente notificará al Cliente por la vía más adecuada. Los plazos antes mencionados no obstarán a que la Entidad Adherente emita una respuesta final en el menor plazo posible, teniendo en cuenta las posibilidades de comunicación con el Cliente, el lugar de su domicilio y distancia respecto de donde se radicó el reclamo.

5.6. Las Entidades Adherentes se comprometen a ejercer una supervisión constante del estado de los reclamos presentados a fin de asegurar una pronta respuesta.

CAPÍTULO VI: MONITOREO

6.1. Las Entidades Adherentes designarán un responsable de cumplimiento del Código que tendrá la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de sus preceptos (el **"Responsable de Cumplimiento"**).

6.1.1. El Responsable de Cumplimiento tendrá por objetivo supervisar que su entidad cumpla con lo previsto en el presente Código y deberá reportar al órgano de administración de la Entidad Adherente.

6.1.2. La Entidad Adherente, a través de su Responsable de Cumplimiento, emitirá anualmente una declaración de cumplimiento de las prácticas bancarias establecidas en el presente Código (la **"Declaración de Cumplimiento"**). Dicha declaración será publicada en los locales de la Entidad Adherente y en Internet.

6.1.3. Las Entidades Adherentes publicitarán junto con las nóminas de sus autoridades el nombre del Responsable de Cumplimiento y la forma de contactarlo.

6.2. El cumplimiento de las disposiciones del presente Código también será supervisado en forma externa por el Consejo de Autorregulación (el **"Consejo de Autorregulación"**).

6.2.1. El domicilio del Consejo de Autorregulación será indistintamente el de cualquiera de las cuatro Asociaciones de Bancos (ABA – Asociación de Bancos de la Argentina; ABAPPRA – Asociación de Bancos Públicos y Privados de la República Argentina; ABE – Asociación de la Banca Especializada y ADEBA – Asociación de Bancos Privados de Capital Argentino), donde serán recibidas todas las notificaciones que se realicen. Dichos domicilios serán publicados en los locales de las Entidades Adherentes.

6.2.2. Al momento de su designación, los integrantes del Consejo de Autorregulación deberán dictar el Reglamento de Administración.

6.3. La Sección Tercera del Código cubre con detalle todo lo relativo al cumplimiento de los preceptos contenidos en él.

CAPÍTULO VII: TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LOS CLIENTES

7.1 En todo momento, aún cuando haya cesado la relación con el Cliente, las Entidades Adherentes tratarán su información personal con la mayor prudencia y confidencialidad, en los términos y con los alcances del secreto bancario establecido en la Ley de Entidades Financieras y conforme con la Ley de Protección de los Datos Personales.

7.2 La información confidencial sólo se dará a conocer a terceros si existe una obligación legal para la Entidad Adherente o si existiera una autorización o un pedido expreso y por escrito del Cliente. A estos efectos, los proveedores de la Entidad Adherente que tengan intervención en sus procesos, no se considerarán como terceros y estarán obligados a guardar reserva de las informaciones de que tomen conocimiento, cual si fueran la propia Entidad Adherente.

7.3 Cuando el contacto con el Cliente sea vía telefónica, las Entidades Adherentes especificarán si la conversación podría estar siendo grabada.

CAPÍTULO VIII: ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO

8.1. Se realizarán actualizaciones del Código con una frecuencia no mayor a los tres (3) años, efectuándose la primera en un plazo no mayor de un (1) año desde que el mismo sea puesto en vigencia. Serán propuestas por el Consejo de Autorregulación y requerirán la aprobación de todas las asociaciones de entidades financieras.

8.2. A los efectos de realizar las actualizaciones correspondientes el Consejo de Autorregulación tendrá en cuenta las sugerencias efectuadas por los Clientes, las Entidades Adherentes, las asociaciones de entidades financieras y las organizaciones no gubernamentales.

SECCIÓN SEGUNDA: PRODUCTOS

CAPÍTULO I: CONSIDERACIONES GENERALES

1. Solicitud y contratación de un producto

1.1. Términos y Condiciones del Contrato

1.1.1. Al ser solicitado un producto, la Entidad Adherente informará a los interesados todos los términos y condiciones relevantes, incluyendo:

1.1.1.1. Todos los costos del producto que se está contratando;

1.1.1.2. Las pautas de variabilidad de la tasa en el caso de que sea variable; y

1.1.1.3. El plazo estimado de aceptación o rechazo de la solicitud presentada.

1.1.2. En el caso de productos crediticios, aclarará que el cumplimiento de sus obligaciones con la entidad podrá ser informado, dentro de lo permitido por la normativa vigente, a cualquiera de las centrales de riesgo, públicas o privadas, que trabajan con Entidades Adherentes. Asimismo, la Entidad Adherente se compromete a informar a los Clientes -al momento de la solicitud de un crédito- que tienen un derecho de acceso y conocimiento a la información crediticia que sobre ellos existe en la Central de Deudores del Sistema Financiero, explicándoles la forma de acceder. En caso de falsedad o error, el Cliente tiene el derecho de solicitar a la entidad generadora de la información la supresión, rectificación o actualización de los datos erróneos.

1.1.3. Todos los términos y condiciones del contrato serán acordados por cualquier medio legal vigente y establecerán sus derechos y responsabilidades en forma clara y precisa.

1.1.4. La Entidad Adherente se compromete a poner a disposición del Cliente, al momento de la contratación o tan pronto como sea posible, una copia del contrato celebrado entre las partes.

1.1.5. La Entidad Adherente al Código se asegurará que los contratos de los productos alcanzados por él, como así también sus términos y condiciones, cumplan con toda la normativa vigente que los afecte. Para los casos de contratos firmados con anterioridad, y en el caso de que alguna de sus cláusulas no cumpliera con la normativa vigente, la Entidad Adherente se compromete a no prevalerse de dicha cláusula.

1.2. Modificaciones al contrato

1.2.1. La Entidad Adherente se compromete a que, en los casos de contratos por tiempo indeterminado y siempre que estuviera previamente convenida, cualquier modificación del contrato que sea necesaria durante su vigencia y aplicación, será comunicada con sesenta (60) días de anticipación como mínimo.

1.2.2. El Cliente que no aceptare la modificación contractual tendrá la opción de rescindir el contrato sin costo adicional alguno. Dicha facultad, podrá ser ejercida dentro del plazo indicado en el punto anterior.

1.2.3. En el supuesto del punto anterior, las Entidades Adherentes harán sus mejores esfuerzos para ofrecer productos alternativos a los Clientes.

1.3. Compromiso de satisfacción

1.3.1. En caso que el Cliente no se encontrara satisfecho con la elección de su Cuenta Corriente, Caja de Ahorro o Tarjeta de Crédito, podrá rescindir el contrato dentro de los (30) días corridos de su apertura u otorgamiento sin ningún cargo adicional por parte de la Entidad Adherente.

1.4. Garantía de los depósitos

1.4.1. Al momento de contratar una Cuenta Corriente, Caja de Ahorro o Plazo Fijo, la Entidad Adherente se compromete a informar al Cliente, el alcance de la cobertura brindada por el sistema de garantía de los depósitos.

2. Funcionamiento de los productos

2.1. Intereses, comisiones y cargos

2.1.1. La Entidad Adherente no aplicará intereses, comisiones ni cargos que no hayan sido previamente convenidos con el Cliente y siempre que correspondan a servicios realmente prestados o contratados.

2.1.2. Tampoco promocionarán los costos de los productos de forma tal que la información suministrada resulte engañosa o parcial para los Clientes.

2.1.3. En el caso de que la tasa de interés pactada sea variable, la Entidad Adherente se compromete a:

- Basar la variación de la tasa en índices objetivos, públicos y conocidos.
- informar los cambios a sus Clientes, con claridad y en los medios habitualmente usados por el Cliente; y
- explicitar, en el proceso de venta y en la solicitud, las pautas de variación de la tasa. Así como también los topes mínimos y máximos de variación, si existieran.

2.1.4. Todos los intereses, comisiones y/o gastos, se detallarán claramente en el extracto de cuenta o liquidación que se practique.

2.1.5. Si la Entidad Adherente autoriza o permite al Cliente el sobrepaso de límites o plazos originalmente fijados o acordados, previamente deberá haberle comunicado los costos adicionales que tal situación puede generar.

2.1.6. La Entidad Adherente se compromete a no iniciar ninguna acción judicial sin haber efectuado una intimación previa.

2.2. Información al Cliente

2.2.1. La Entidad Adherente se compromete a informar al o a los titulares del producto, las reglas aplicables a las transacciones de dinero en efectivo.

2.2.2. La Entidad Adherente se compromete a brindar al Cliente una completa y oportuna información sobre los movimientos y el saldo de su producto.

2.2.3. La Entidad Adherente se compromete a incluir en el extracto de cuenta y toda otra comunicación escrita al Cliente, leyendas claras que le permitan comprender los conceptos que lo componen.

2.2.4. Al momento de contratar el producto, el Cliente será informado de la periodicidad con que recibirá los extractos o liquidaciones concernientes a dicho producto.

2.2.5. En el caso de los extractos o liquidaciones que contengan vencimiento, la Entidad Adherente se compromete a enviarlos al domicilio solicitado por el Cliente, con la suficiente antelación para que sean recibidos antes de la fecha de su vencimiento.

2.2.6. La Entidad Adherente se compromete a ofrecer a los Clientes un servicio de atención remota (telefónica y/o por Internet, si estuviera habilitado), donde podrán consultar los datos, las condiciones y los vencimientos de sus productos.

2.3. Uso seguro de las tarjetas magnéticas

2.3.1. La Entidad Adherente se compromete a instrumentar las medidas de seguridad tendientes a garantizar el secreto del PIN (número de identificación personal) que habilita el uso de la tarjeta de débito y crédito.

2.3.2. La Entidad Adherente se compromete a entregar a sus Clientes el correspondiente PIN de forma tal de resguardar la seguridad de éstos.

2.3.3. La Entidad Adherente informará a sus Clientes respecto de los sistemas existentes para permitirles elegir o cambiar su PIN.

2.3.4. A los efectos de asegurar el correcto empleo de cajeros automáticos, la Entidad Adherente proporcionará a sus Clientes toda la información que estime necesaria acerca de su uso y se compromete a entregar a los Clientes, juntamente con la tarjeta magnética un folleto conteniendo las recomendaciones para su correcto uso, haciendo hincapié en el resguardo del plástico y la no divulgación del PIN.

2.3.5. La Entidad Adherente se compromete a informar a sus Clientes en detalle todos los cargos aplicables por el uso de los cajeros automáticos, aclarando las diferencias que existen en el uso de los propios cajeros de la entidad y los de otras entidades. Asimismo, en el extracto de la cuenta, la Entidad Adherente hará constar los cargos por el uso de los cajeros automáticos.

2.4. Servicio de débito automático

2.4.1. La Entidad Adherente informará al Cliente cómo funciona el servicio de débitos automáticos y como éste puede cancelar cualquiera de ellos cuando ya no los necesite.

2.4.2. La Entidad Adherente no debitará de la cuenta si el Cliente solicitara, con un día hábil de anticipación, la suspensión del débito automático correspondiente a servicios de terceros, a su exclusiva responsabilidad.

2.4.3. La Entidad Adherente revertirá dentro de las siguientes setenta y dos (72) horas hábiles cualquier débito automático o directo efectuado en la cuenta en concepto de cobranzas a favor de terceros, si así se lo instruyera el Cliente dentro de los treinta (30) días de efectuado el débito, bajo exclusiva responsabilidad del Cliente, salvo en los casos en los que se oponga la Empresa Originante del débito y el importe de la reversión solicitada supere los $ 750.

2.5. Seguros

2.5.1. La Entidad Adherente informará a los Clientes los cargos, gastos y demás características que deberán soportar por los Seguros que se contraten. La Entidad Adherente ofrecerá al Cliente la opción de elegir al menos entre dos (2) compañías de seguro.

3. Protección del producto

3.1. Al momento de la contratación, la Entidad Adherente se compromete a informar a sus Clientes los recaudos a tomar para una mejor protección de los productos que está adquiriendo.

3.2. En el caso de productos con co-titularidad u orden a nombre de más de una persona, la Entidad Adherente se compromete a controlar adecuadamente el uso de la firma conforme con la modalidad contratada por el Cliente.

3.3. Tras la comunicación del Cliente informando el extravío, hurto o robo de cualquier instrumento de acceso a su producto, la Entidad Adherente tomará de inmediato las medidas pertinentes para evitar consecuencias perjudiciales. A su vez, le informará sobre los trámites y presentaciones que deberá efectuar con motivo del extravío, hurto o robo.

3.4. En los casos en que el producto cuente con alguna cobertura o seguro para extravíos, hurto o robo, la Entidad Adherente se compromete a brindar la información correspondiente al Cliente sobre su funcionamiento.

4. Cancelación del Servicio

4.1. En los casos en que la Entidad Adherente decida cancelar el servicio y resolver el contrato conforme con lo previsto contractualmente o permitido por una disposición legal, no lo hará sin comunicarlo previamente al Cliente, con una anticipación no inferior a los diez (10) días, salvo que se hubiera convenido o legalmente correspondiera un plazo diferente.

4.2. En los casos en que la Entidad Adherente no pueda continuar la operatoria de un producto, realizará sus mejores esfuerzos para ofrecer a los Clientes, alternativas sucedáneas.

5. Incumplimiento del Pago

5.1. La Entidad Adherente se compromete a informar en forma diligente a los clientes cuando las deudas a su cargo por créditos otorgados no sean canceladas y a analizar los casos de incumplimientos de pago con buena predisposición, buscando alternativas de solución a la situación planteada.

CAPÍTULO II: CONSIDERACIONES ESPECIALES

1. Cuenta Corriente y Cheque

1.1. Servicio de cheques

1.1.1. La Entidad Adherente prestará el servicio de cheque asumiendo la responsabilidad que le corresponda por cualquier pago indebido.

1.1.2. El Cliente será informado, cuando así lo requiera, sobre el ciclo de clearing correspondiente a los valores que deposita o presenta al cobro, incluyendo el día en que los fondos estarán disponibles en la cuenta, para ser retirados u operar sobre ellos.

1.1.3. La Entidad Adherente se compromete a informar al cuentacorrentista los rechazos de cheques, sus causas, las consecuencias legales que ello origina, los cargos y comisiones que se aplicarán, los débitos por multas legales que se deben aplicar y su inclusión en la Central de Cheques Rechazados del BCRA.

1.1.4. Cuando la Entidad Adherente compruebe, en forma fehaciente e indubitable que por un error involuntario de su parte se ha originado una inhabilitación errónea o una indebida inclusión en la Central de Cheques Rechazados del BCRA, se compromete a remediar dicho error en el menor tiempo posible.

1.2. Servicio de sobregiro

1.2.1. La Entidad Adherente se compromete a informar al cliente los cambios en el límite de sobregiro autorizado. En el caso de una reducción, se lo comunicará con la debida anticipación teniendo en cuenta la fecha de vencimiento del acuerdo.

1.3. Débitos

1.3.1. La Entidad Adherente no debitará en la cuenta corriente bancaria operaciones que no se correspondan con las que tenga en curso el Cliente y no hayan sido previamente autorizadas por éste, pactadas contractualmente o impuestas por ley.

1.4. Inactividad de la cuenta corriente

1.4.1. En los casos de cuentas corrientes que se mantengan inactivas por más de seis (6) meses, registrando sólo débitos por intereses y comisiones, la Entidad Adherente comunicará tal situación al Cliente.

2. Caja de Ahorros

2.1. Depósito de efectivo y cheques

2.1.1. La Entidad Adherente se compromete a informar a sus titulares, las restricciones de carácter temporario o permanente para el depósito de cheques en la caja de ahorros.

2.2. Cierre de la Caja de Ahorros

2.2.1. En los casos que la Entidad Adherente decida cerrar la caja de ahorros y resolver el contrato, lo hará previa comunicación al Cliente, al menos con una anticipación de treinta (30) días, salvo plazo mayor pactado en el contrato. Transcurrido dicho período la Entidad Adherente podrá traspasar los saldos de la cuenta, si los hubiera, a una cuenta de saldos inmovilizados, informando al Cliente las comisiones que se cobrarán por tal motivo.

2.2.2. En los casos en que la cuenta muestre inactividad por un período mayor a 6 meses, la Entidad Adherente podrá proceder a su cierre, cumpliendo el procedimiento estipulado en el punto anterior.

2.2.3. En los casos en que la cuenta muestre saldo cero (0) por un período mayor a 6 meses, la Entidad Adherente podrá proceder a su cierre, notificándolo a través de un medio público de carácter general.

3. Depósitos a Plazo Fijo

3.1. Constitución del Plazo Fijo

3.1.1. La Entidad Adherente explicitará en forma bien clara si el contrato de plazo fijo es transferible por endoso o no. En el caso que sea posible la cancelación anticipada se le comunicará al Cliente oportunamente.

3.1.2. En el caso que el Cliente y la Entidad Adherente acuerden la constitución de un Plazo Fijo con cheques u otros instrumentos financieros tales como certificados de depósitos en otras entidades, la Entidad Adherente informará al cliente los plazos de efectiva acreditación y por ende, imposición de los fondos y el inicio del devengamiento de intereses.

3.2. Renovación automática

3.2.1. La Entidad Adherente informará, a pedido del Cliente, cómo funciona el servicio de renovación automática y como éste puede cancelarlo cuando lo requiera.

3.3. Plazo Fijo Vencido

3.3.1. En caso que el Cliente no se presente al cobro al vencimiento de la operación, dentro de los treinta (30) días posteriores al mismo, la Entidad Adherente le comunicará al domicilio registrado tal situación, mencionando la puesta a disposición de los fondos. De aplicarse cargos por la inmovilización de los fondos, tal hecho deberá ser notificado en la mencionada comunicación, efectuándose el correspondiente débito desde los treinta (30) días de su emisión.

4. Créditos en Cuotas

4.1. Obtención de un crédito en cuotas

4.1.1. La Entidad Adherente informará con precisión los requisitos, pasos y condiciones que demandará la obtención de un crédito.

4.1.2. En caso de requerir la apertura de una cuenta para el débito de las cuotas, la Entidad Adherente explicitará los costos asociados a dicha operatoria, si los hubiera y hará saber que se trata de una cuenta operativa, a todos los efectos.

4.1.3. La Entidad Adherente responderá todas las solicitudes, informando al cliente la decisión tomada respecto de ella en un plazo razonable.

4.1.4. La entidad, a pedido del cliente, deberá reintegrar la documentación presentada al solicitar el crédito.

4.2. Sistemas de amortización

4.2.1. La Entidad Adherente informará al cliente sobre los distintos sistemas de amortización del capital disponibles, explicando en lenguaje sencillo las diferencias entre ellos para facilitar su elección por parte del cliente.

4.3. Cancelación del crédito

4.3.1. En los casos en que la Entidad Adherente permita la pre-cancelación parcial y total de los créditos explicitará claramente en los términos y condiciones de la solicitud, los costos y los requisitos mínimos que se aplicarán en el momento que se produzca.

4.3.2. La Entidad Adherente aplicará siempre las pre-cancelaciones a reducir el saldo de deuda al momento de recibir el pago. Por lo tanto, en el caso de las pre-cancelaciones parciales, recalculará el crédito, de acuerdo con lo pactado, reduciendo el importe de las cuotas restantes o la cantidad de cuotas remanentes.

4.3.3. Una vez producido el pago de todas las sumas adeudadas por el Cliente deudor del crédito, la Entidad Adherente emitirá, a requerimiento del Cliente, el correspondiente certificado de liquidación final y realizará los trámites que le correspondan a la entidad para efectuar la liberación de las garantías otorgadas. Se procederá a la devolución del pagaré, la cancelación de la hipoteca ante escribano público o a la devolución de la prenda para su gestión por parte del Cliente, según se trate de un préstamo personal, un préstamo con garantía hipotecaria o un préstamo con garantía prendaria, respectivamente.

5. Tarjeta de Crédito

5.1. Activación de la cuenta

5.1.1. La Entidad Adherente se compromete a poner en ejecución el contrato sólo después de contar con la firma del Cliente en el instrumento donde fue plasmado y que las tarjetas hayan sido recibidas por él y de conformidad.

5.1.2. La Entidad Adherente se compromete a adoptar las medidas de seguridad adecuadas para el envío de las tarjetas plásticas al Cliente.

5.1.3. Si la tarjeta de crédito hubiese sido vendida con bonificación de alguna de sus comisiones, el Cliente será notificado, con sesenta (60) días de anticipación, de cualquier cambio de la mencionada situación. Al momento de la contratación, la Entidad Adherente informará al Cliente las bonificaciones de carácter temporario y su alcance.

5.2. Servicio de compra y financiación

5.2.1. Cualquier cambio sustancial que pudiera ocurrir en la prestación ofrecida, conocida y recibida por el Cliente, deberá ser comunicado por la Entidad Adherente con anticipación y, si correspondiera y fuera posible, le brindará alternativas.

5.2.2. La Entidad Adherente comunicará al Cliente, adecuadamente, los distintos límites de compra al contado, compra en cuotas, financiación, intereses vigentes, etc. y la forma en que ellos operan, al momento de suscribir el contrato.

5.2.3. La Entidad Adherente se compromete a resolver las impugnaciones al resumen que presente el Cliente, en el menor plazo posible y dentro de los plazos que estipule la Ley.

5.2.4. Si la Entidad Adherente recibe de su Cliente una denuncia por un “cargo o consumo desconocido”, deberá, en general, acreditar en la cuenta, el importe del mencionado cargo mientras dure la

investigación y se determine su origen. Sólo en los casos en los que la entidad verifique que se trata de un Cliente con escasa antigüedad, comportamiento crediticio irregular o que acumula reiteradas denuncias de este tipo, podrá demorar la acreditación del importe hasta una vez finalizada la investigación.

5.2.5. La Entidad Adherente se compromete a mantener la operatoria normal con el Cliente que haya observado el resumen mientras el Cliente efectúe el pago mínimo pactado por los rubros no cuestionados de la liquidación.

5.3. Servicio de débito del resumen en cuenta

5.3.1. Si la Entidad Adherente brinda a su Cliente la posibilidad de debitar de una cuenta corriente o de caja de ahorros, en forma automática, el saldo del resumen de cuenta de la tarjeta, el mencionado servicio deberá:

a. Permitir al Cliente elegir el débito del pago mínimo o el total;

b. Permitir al Cliente cambiar su elección las veces que desee

c. Efectuar el débito automático el día del vencimiento del resumen.

6. Transferencias bancarias

6.1. Condiciones generales

6.1.1. Las Entidades Adherentes pondrán a disposición de sus Clientes, información clara y precisa sobre cómo proceder para efectuar una transferencia electrónica en sus distintas modalidades: entre cuentas del mismo titular en la misma entidad, entre cuentas de distintos titulares en la misma entidad y entre cuentas de distintas entidades, sea del mismo o de diferentes titulares.

6.1.2. En cada caso informarán los datos necesarios para efectuar una transferencia, los costos de cada una, los lugares o canales por donde se puede ordenar una transferencia, los montos máximos por operación, por día o por mes si los hubiera y los plazos de acreditación y débito.

SECCIÓN TERCERA: ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO

CAPÍTULO I: IMPLEMENTACIÓN Y CONTROL INTERNO

1. De la Entidad Adherente

1.1. Responsable de Cumplimiento

1.1.1. Las Entidades Adherentes implementarán y pondrán en ejecución las prácticas establecidas en el presente Código. Para ello designarán un Responsable de Cumplimiento que reportará directamente al órgano de administración de la Entidad Adherente, y tendrá las siguientes funciones:

- Supervisar que su entidad cumpla con lo previsto en el presente Código.
- Reportar al órgano de administración de la Entidad Adherente los resultados de los controles establecidos que permitan realizar un detallado seguimiento del nivel de cumplimiento del Código.
- Solicitar a las áreas que corresponda, cuando sean detectadas deficiencias en el cumplimiento de alguna práctica, la implementación de los Planes de Acción Correctiva y/o de los Planes de Adecuación correspondientes.
- Supervisar la implementación de los Planes de Acción Correctiva y de los Planes de Adecuación.
- Emitir anualmente la Declaración de Cumplimiento de su entidad.

1.1.2. La entidad financiera comunicará ***al Consejo de Autorregulación*** el nombre del Responsable de Cumplimiento.

1.2. Reporte de cumplimiento

1.2.1. Anualmente, cada entidad financiera emitirá, a través de su Responsable de Cumplimiento, la Declaración de Cumplimiento de las prácticas bancarias establecidas en el presente Código. Ella será remitida en copia firmada al Consejo de Autorregulación, ***quién dejará constancia de su recepción en la página de Internet del Código de Prácticas Bancarias.***

1.3. Planes de Acción Correctiva

1.3.1. La Entidad Adherente se compromete a encarar planes de acción correctiva (en adelante **"Planes de Acción Correctiva")** cuando internamente sean detectadas deficiencias en la implementación de las Prácticas.

1.3.2. Los Planes de Acción Correctiva deberán aprobarse por el Responsable de Cumplimiento y deberán contener la descripción de la práctica, o prácticas bancarias que no se están ejecutando conforme con lo establecido por este Código y la fecha estimada de implementación para la cual se compromete a tener subsanadas las deficiencias detectadas.

1.3.3. Los Planes de Acción Correctiva serán comunicados al órgano de administración de la Entidad Adherente, dentro de los treinta (30) días siguientes al momento en que la Entidad Adherente haya finalizado el proceso interno de desarrollo y aprobación por parte del Responsable de Cumplimiento.

CAPÍTULO II: ADMINISTRACIÓN Y MONITOREO

1. Consejo de Autorregulación

1.1. Integración

1.1.1. El cumplimiento de las disposiciones del presente Código será supervisado en forma externa por el Consejo de Autorregulación integrado por personas con experiencia suficiente en la materia.

1.1.2. Los integrantes del Consejo de Autorregulación serán designados por las asociaciones de entidades financieras, a razón de uno por cada asociación y conforme con lo previsto en el Reglamento de Administración. El número mínimo de integrantes del Consejo de Autorregulación no podrá ser inferior a cuatro (4) integrantes.

1.1.3. Los integrantes no deberán estar en relación de dependencia con ninguna de las Entidades Adherentes.

1.2. Responsabilidad y funciones

1.2.1. Serán las principales responsabilidades y funciones del Consejo de Autorregulación las siguientes:

- Ser el intérprete y promotor del Código;
- Llevar el registro de las adhesiones, bajas y cancelaciones al Código;
- Tomar medidas disciplinarias cuando haya incumplimientos y solicitar la implementación de los respectivos Planes de Adecuación que considere apropiados;
- Proponer modificaciones al Código; y
- Asesorar a las asociaciones de entidades financieras y a sus miembros sobre las prácticas bancarias incluidas en el Código.

1.3. Mecanismos de control

1.3.1. A los efectos de tomar conocimiento acerca del grado de cumplimiento por parte de las Entidades Adherentes y actuar en consecuencia, el Consejo de Autorregulación se nutrirá de la siguiente información:

- Las Declaraciones de Cumplimiento emitidas por las Entidades Adherentes;
- Notificaciones “ad hoc” de las Entidades Adherentes;
- Información enviada por los organismos reguladores competentes;

- Información enviada por organizaciones no gubernamentales (ONG); y
- Denuncias de violación del Código realizadas por Clientes de las Entidades Adherentes.

1.3.2. El Consejo de Autorregulación desarrollará y administrará un sitio de Internet dedicado a recibir denuncias de violación del Código de parte de los Clientes de las Entidades Adherentes. El propósito de este canal de comunicación no será la resolución del reclamo sino su utilización para que el Consejo de Autorregulación ejerza efectivamente la supervisión del cumplimiento del Código. Para que una denuncia de violación del Código sea efectivamente considerada por el Consejo de Autorregulación, el Cliente afectado deberá haber efectuado previamente el reclamo a la Entidad Adherente involucrada y ésta no haber subsanado la mencionada violación en los plazos estipulados para la resolución de reclamos.

1.3.3. Las denuncias ante el Consejo de Autorregulación, sólo podrán ser realizadas dentro del año siguiente a la fecha del reclamo en la entidad correspondiente.

1.4. Facultades de Monitoreo

1.4.1. El Consejo de Autorregulación podrá solicitar información y/o efectuar los controles que considere adecuados para la supervisión de las Entidades Adherentes, ya sea para comprobar el grado general de cumplimiento del Código, o para casos específicos originados en algún informe o denuncia referidas a alguna práctica bancaria en particular.

1.5. Incumplimientos

1.5.1. Constituye un incumplimiento cualquier conducta que infrinja una obligación regulada por el Código.

1.5.2. No constituyen incumplimientos y por ende no serán materia de tratamiento por el Consejo de Autorregulación:

1.5.2.1. Las cuestiones que se hallen en trámite en sede judicial, arbitral u otro ámbito administrativo.

1.5.2.2. Los reclamos que no pertenezcan ni provengan de la operatividad bancaria en relación con los clientes, tales como proveedores, empleados, directivos y accionistas.

1.5.2.3. Los reclamos que persigan indemnizaciones por lucro cesante, daño moral o generadas por responsabilidad extracontractual.

1.5.2.4. Las cuestiones relacionadas con el otorgamiento de un crédito de cualquier naturaleza y cualquier otra operación que constituya una contratación bancaria, sujeta a la discrecionalidad que los bancos tienen para convenir con sus clientes.

1.6. Régimen de sanciones

1.6.1. El Consejo de Autorregulación administrará las sanciones disciplinarias ajustándose a lo establecido en el **"Reglamento de Administración"**, al cual se adhieren las Entidades Adherentes en el mismo acto de adhesión a este Código.

1.6.2. El Consejo de Autorregulación tomará conocimiento de los incumplimientos por los medios establecidos anteriormente en este Capítulo y solicitará a la Entidad Adherente involucrada, el descargo correspondiente. A partir de ello, si correspondiera, y conforme a lo establecido en el Reglamento de Administración, sancionará a la Entidad Adherente, emitiendo desde una recomendación o la solicitud de implementación de planes de adecuación (en adelante, los **"Planes de Adecuación"**) a la normativa del Código, y hasta la cancelación de la adhesión para casos graves y reincidentes.

1.7. Notificaciones

1.7.1. El Consejo de Autorregulación, una vez finalizado el procedimiento, notificará la resolución adoptada al denunciante, a la entidad adherente y a la asociación o asociaciones de las que la entidad adherente sea miembro.

1.7.2. Las decisiones del Consejo de Autorregulación no pueden ser apeladas en tanto, por sus propias características, no se halla prevista una instancia superior.

1.8. De forma.