



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 5826

09/11/2015

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  
CONAU 1 - 1129

***Régimen Informativo sobre Consultas y Reclamos.***

---

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles un nuevo requerimiento informativo vinculado con las consultas y reclamos en el marco de la normativa sobre "Protección de los usuarios de los servicios financieros", cuya vigencia se dará a conocer en oportunidad de la difusión de las correspondientes Instrucciones Operativas.

El requerimiento tendrá frecuencia mensual y el vencimiento de las presentaciones operará al 7º (séptimo) día hábil del mes siguiente al período bajo informe.

Para la remisión de los datos deberán tenerse en cuenta las disposiciones de las Instrucciones Operativas (RUNOR) que complementen la presente.

Se aclara que el presente Régimen queda alcanzado por el punto 1.3. "Gastos de Re-procesamiento de la información" del Capítulo II de la Circular RUNOR 1 a partir de los 90 (noventa) días de su entrada en vigencia.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Ricardo O. Maero  
Gerente Principal de Régimen 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.

REGIMEN INFORMATIVO SOBRE CONSULTAS Y RECLAMOS

## 1. Instrucciones Generales

Los sujetos obligados a cumplimentar el presente régimen informativo son los siguientes:

- Entidades financieras
- Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito
- Fiduciarios de fideicomisos financieros comprendidos en la Ley de Entidades Financieras

El requerimiento se deberá presentar mensualmente, operando su vencimiento el 7° (séptimo) día hábil del mes siguiente al del período informado.

Los datos a informar deberán provenir del 'Registro centralizado de consultas y reclamos' definido en el punto 3.1.3. de las Normas sobre Protección de los Usuarios de Servicios Financieros. A esos efectos, los sujetos obligados deberán implementar un esquema de correspondencia entre la nomenclatura utilizada para los registros internos y la 'Tabla de conceptos de consultas y reclamos' que forma parte del presente requerimiento.

En el caso de los reclamos, si la cantidad de eventos consignados en los conceptos "Otros" de la 'Tabla de conceptos de consultas y reclamos' supera el 10% del total de casos informados en el período dentro de cada "Tema", se deberán desagregar en nota sus componentes. De igual forma se procederá respecto de las consultas cuando el tema "Otros" supere el mencionado porcentaje del total.



## 2. Datos a solicitar

En el caso de los reclamos, y por cada uno de los conceptos de la 'Tabla de conceptos de consultas y reclamos', se deberá informar:

1. Stock de casos al inicio del período informado
2. Cantidad de casos ingresados en el período bajo informe
3. Cantidad de casos resueltos en el período bajo informe

Adicionalmente, respecto de este punto se deberá consignar:

- 3.1. Plazo promedio de resolución -en cantidad de días-
- 3.2. Cantidad de casos en que se resolvió a favor del usuario
- 3.3. Cantidad de casos con resoluciones en contra del usuario

En relación con las consultas, sólo se deberán clasificar a nivel de "Tema" (no de "Concepto"), y se integrarán los puntos **1., 2., 3. y 3.1.**



B.C.R.A.

REGIMEN INFORMATIVO SOBRE CONSULTAS Y RECLAMOS

3. Tabla de conceptos de consultas y reclamos

Cód	Tema	Cód	Concepto
1	TARJETA DE CRÉDITO	101	Tarjeta no solicitada
		102	No recepción de la tarjeta
		103	Tarjeta bloqueada o inhabilitada
		104	Solicitud de baja de tarjeta o cuenta no tramitada por la emisora
		105	Resumen papel / electrónico no recibido o recibido después de vencimiento
		106	Intereses no procedentes o mal aplicados
		107	Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados
		108	Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente
		109	Desconocimiento de compras o transacciones
		110	Aplicación de condiciones no pactadas
		111	Resolución del contrato por la emisora de la tarjeta
		199	Otros
2	CUENTAS	201	Resumen papel / electrónico no recibido
		202	Intereses mal aplicados
		203	Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados
		204	Promociones / descuentos / programas de beneficios no aplicados o aplicados incorrectamente
		205	Débitos / monto de débitos no consentidos o pactados
		206	Solicitud de baja de cuenta no tramitada
		207	Aplicación de condiciones no pactadas
		208	Cierre de cuenta dispuesto por la entidad
		209	Producto / servicio no solicitado
		210	No recepción de la tarjeta
		211	Devolución del IVA
		299	Otros



B.C.R.A.

REGIMEN INFORMATIVO SOBRE CONSULTAS Y RECLAMOS

**3. Tabla de conceptos de consultas y reclamos (continuación)**

<b>Cód</b>	<b>Tema</b>	<b>Cód</b>	<b>Concepto</b>
3	PRÉSTAMOS	301	Cargos / comisiones no procedentes o mal aplicados
		302	Intereses mal aplicados
		303	Aplicación de condiciones no pactadas
		304	Producto no solicitado
		399	Otros
4	CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES DE AUTOSERVICIO Y OTROS CANALES ELECTRÓNICOS	401	Efectivo no dispensado o mal dispensado en extracciones
		402	Efectivo no computado o mal computado en depósitos
		403	Fuera de funcionamiento o sin billetes
		404	Imposibilidad de operar (homebanking, teléfono, etc.)
		405	Retención / olvido de tarjeta de débito
		406	Mal funcionamiento de las claves
		407	Operaciones desconocidas posiblemente fraudulentas (extracciones, compras, etc.)
499	Otros		
5	INFORMACIÓN A BASE DE DATOS	501	Información crediticia incorrecta a burós de crédito
		502	Información crediticia incorrecta a Central de Deudores del BCRA
		503	Información incorrecta a Central de Cheques Rechazados
		599	Otros
6	INFORMACIÓN, TRATO DISCRIMINATORIO Y MALA ATENCIÓN	601	Tiempos prolongados de espera en sucursales y centros de atención
		602	Problemas en líneas de caja
		603	Desconsideración, discriminación o modos inadecuados en el trato
		604	Información errónea, sesgada o incompleta sobre condiciones de productos y servicios
		605	Publicidad engañosa
		699	Otros



B.C.R.A.

REGIMEN INFORMATIVO SOBRE CONSULTAS Y RECLAMOS

**3. Tabla de conceptos de consultas y reclamos (continuación)**

<b>Cód</b>	<b>Tema</b>	<b>Cód</b>	<b>Concepto</b>
7	CIRCULACIÓN MONETARIA	701	Entrega de moneda apócrifa
		702	Entrega de cambio de billetes y monedas
		799	Otros
8	GESTIÓN COBRANZA	801	Falta de respuesta al requerimiento de estados de cuenta o libre deuda
		802	Trato indigno por terceros a cargo de las gestiones de cobro
		803	Costos adicionales por la intervención de terceros en las gestiones de cobro
		899	Otros
99	OTROS	9901	Retenciones y percepciones impositivas cuestionadas
		9902	Seguros contratados accesoriamente a productos financieros
		9999	Otros